

COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE

CICLO FORMATIVO DE GRADO MEDIO

**GESTIÓN
ADMINISTRATIVA**

CURSO 2025-2026

IES ARAVALLE. EL BARCO DE ÁVILA
Profesor: EKAITZ CEBALLOS MENCHACA

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. OBJETIVOS.....	8
3. CONTENIDOS, TEMAS RELACIONADOS CON LOS CONTENIDOS y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.	9
4. TEMPORALIZACIÓN	13
5. SECUENCIACIÓN DIDÁCTICA POR RESULTADOS DE APRENDIZAJE.....	17
6. ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS.....	19
7. METODOLOGÍA.....	20
8. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE	21
9. CONTENIDOS MÍNIMOS EXIGIBLES.....	31
10. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS	32
11. MATERIAS TRANSVERSALES	33
12. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.....	33
13. PROGRAMA DE ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES Y COMPLEMENTARIAS.....	34
14. PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA Y SUS INDICADORES DE LOGRO.	34
15. PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES A LAS CALIFICACIONES.....	34

1. INTRODUCCIÓN

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, constituye la norma básica estatal que regula este ciclo formativo.

Dicho Real Decreto fue modificado por el Real Decreto 1126/2010, de 10 de septiembre, y más recientemente por el Real Decreto 499/2024, de 21 de mayo, con el fin de actualizar los resultados de aprendizaje, las unidades de competencia y los contenidos del título, adaptándolos al nuevo marco de la Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional, y a la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOMLOE).

El título de Técnico en Gestión Administrativa sustituye al regulado por el Real Decreto 1662/1994, de 22 de julio, quedando plenamente integrado en el nuevo Sistema de Formación Profesional, que impulsa una enseñanza modular, flexible, dual y orientada a la empleabilidad, incorporando los principios de digitalización, sostenibilidad, igualdad e inclusión.

En el ámbito de la Comunidad de Castilla y León, la regulación autonómica se establece mediante el Decreto 25/2024, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el currículo de los ciclos formativos de grado medio de la Formación Profesional en el marco de la Ley Orgánica 3/2022.

Este Decreto desarrolla el nuevo modelo de formación profesional, que integra los distintos grados de oferta formativa y actualiza la estructura curricular de los títulos de grado medio impartidos en los centros docentes de la Comunidad.

En desarrollo de dicho decreto, la Orden EDU/1383/2024, de 26 de noviembre, concreta para el título de Técnico en Gestión Administrativa los siguientes aspectos:

- Los resultados de aprendizaje, criterios de evaluación y saberes básicos que configuran cada módulo profesional.
- La duración total del ciclo y la distribución horaria semanal de cada módulo.
- Los espacios, equipamientos y requisitos mínimos para la impartición del ciclo.

Contexto profesional y perfil del título

El título de Técnico en Gestión Administrativa tiene un carácter transversal, permitiendo el desarrollo profesional en todos los sectores productivos, independientemente de la actividad económica de la empresa o institución.

Las funciones administrativas que capacita a desempeñar están relacionadas con la gestión documental, la tramitación de operaciones comerciales, contables, fiscales y de atención al cliente, tanto en entornos presenciales como digitales.

El módulo de Comunicación Empresarial y Atención al Cliente constituye uno de los ejes vertebradores del perfil profesional del Técnico en Gestión Administrativa, al capacitar al alumnado para interactuar eficazmente con clientes, proveedores, compañeros y otros grupos de interés, y para gestionar la información que circula en la organización a través de canales presenciales y digitales. Su aportación es esencial en la construcción de la imagen corporativa, la satisfacción del cliente y la calidad del servicio, factores que inciden de forma directa en la productividad y en la competitividad de las empresas.

El módulo contribuye de manera directa al desarrollo de las competencias profesionales, personales y sociales del título, especialmente las vinculadas a:

- Tramitación de documentos y comunicaciones internas y externas.
- Atención y servicio al cliente/usuario, tratamiento de quejas y reclamaciones, y gestión de la experiencia del cliente.
- Uso seguro y eficiente de TIC y canales (presencial, telefónico, digital).
- Archivo y protección de datos, seguridad y confidencialidad de la información.
- Calidad del servicio, ética profesional, responsabilidad social corporativa (RSC) e imagen corporativa.

Su encaje con las cualificaciones del CNCP (ADG307_2 y ADG308_2) garantiza la empleabilidad en puestos de auxiliar administrativo, atención al cliente, recepción, back-office comercial, soporte de ventas, front desk y servicio postventa, entre otros.

La progresiva digitalización de procesos, la generalización de canales de relación (teléfono, email, chat, redes y portales) y la creciente orientación de las empresas a la satisfacción y fidelización del cliente, demandan perfiles capaces de:

- Comunicar con corrección y eficacia en entornos presenciales y virtuales.
- Gestionar información con trazabilidad, seguridad y protección de datos (RGPD/LOPDGDD).
- Aplicar protocolos de calidad y mejora continua al servicio prestado.
- Resolver incidencias y conflictos con técnicas de negociación y comunicación positiva.

Este módulo responde a dichas necesidades, reforzando la empleabilidad inmediata y la movilidad del titulado entre sectores (industrial, comercio, servicios, administración y entidades del tercer sector).

Relación con otros módulos del ciclo

- Operaciones Administrativas de Compraventa: comparte la gestión de documentación y la interacción con clientes/proveedores; la comunicación eficaz mejora la calidad del proceso comercial.
- Tratamiento Informático de la Información: aporta herramientas TIC para redacción, presentación y gestión de comunicaciones y datos.
- Técnica Contable / Tesorería: requiere comunicación clara y documentación fiable para cobros, pagos e información económico-administrativa.
- Empresa y Administración / Empresa en el Aula: la atención al cliente y la imagen corporativa son palancas del plan comercial y del proyecto de simulación.

Esta interrelación favorece proyectos integrados (p. ej., ciclo completo de atención al cliente con documentación, registro digital y evaluación de calidad).

Principios metodológicos y de aprendizaje

El módulo se desarrolla con un enfoque activo, práctico y contextualizado, apoyado en:

- Aprendizaje basado en proyectos/retos (ABP): casos y simulaciones de situaciones reales de comunicación (recepción, llamadas, email, chat, reuniones, reclamaciones).
- Role-playing y dramatizaciones: para entrenar escucha activa, asertividad, empatía y comunicación no verbal.
- Entornos y herramientas digitales: ofimática, correo profesional, gestores de tareas, formularios y plantillas, rúbricas y check-lists de calidad; introducción a gestores documentales y buenas prácticas RGPD.
- Evaluación formativa y retroalimentación continua (rúbricas por RA, listas de cotejo, portafolio de evidencias).
- Enfoque inclusivo (DUA): múltiples formas de representación y expresión, accesibilidad comunicativa y lenguaje no sexista.

Resultados esperados

Al finalizar el módulo, el alumnado será capaz de:

- Seleccionar técnicas y canales adecuados a cada situación profesional.
- Redactar, transmitir y registrar comunicaciones con calidad y trazabilidad.
- Atender, orientar y fidelizar a clientes/usuarios en canales presenciales y digitales.
- Gestionar información con criterios de seguridad y protección de datos.
- Resolver incidencias y mejorar el servicio mediante indicadores y acciones correctoras.

Estos logros se evidenciarán en el portafolio del alumno, en rúbricas por RA y en la defensa de casos/proyectos realizados durante el curso.

Cualificaciones y unidades de competencia incluidas en el título

El título incorpora unidades de competencia procedentes del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, entre ellas las siguientes, actualizadas por el Real Decreto 499/2024:

♦ Cualificación profesional ADG307_2 – Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente (RD 107/2008, de 1 de febrero)

- UC0975_2: Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas.
- UC0976_2: Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial.
- UC0973_1: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.
- UC0978_2: Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.
- UC0977_2: Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente.
- UC0233_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.

♦ Cualificación profesional ADG308_2 – Actividades de gestión administrativa (RD 107/2008, de 1 de febrero)

- UC0976_2: Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial.
- UC0979_2: Realizar las gestiones administrativas de tesorería.
- UC0980_2: Efectuar las actividades de apoyo administrativo de recursos humanos.
- UC0981_2: Realizar registros contables.
- UC0973_1: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.
- UC0978_2: Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.
- UC0233_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.

Competencias profesionales, personales y sociales

De acuerdo con el Anexo I del Real Decreto 1631/2009 (actualizado por el RD 499/2024) y la Orden EDU/1383/2024, las competencias profesionales, personales y sociales que el alumnado debe adquirir a lo largo del ciclo son, entre otras:

- Tramitar documentos o comunicaciones internas y externas en los circuitos de

información de la empresa.

- Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas o información obtenida.
- Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los procedimientos establecidos.
- Realizar gestiones administrativas del proceso comercial y de tesorería, aplicando la normativa mercantil y fiscal vigente.
- Desempeñar las actividades de atención al cliente y usuario en el ámbito administrativo y comercial, asegurando los niveles de calidad establecidos y la imagen corporativa de la empresa o institución.
- Adaptarse a diferentes puestos de trabajo y a nuevas situaciones laborales derivadas de cambios tecnológicos y organizativos.
- Participar en el trabajo en equipo respetando la jerarquía definida y colaborando con responsabilidad, iniciativa y actitud positiva.

Estas competencias se desarrollan bajo los principios de aprendizaje a lo largo de la vida, digitalización, sostenibilidad, igualdad de género, accesibilidad universal e inclusión, conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2022.

2. OBJETIVOS

La formación del módulo profesional Comunicación Empresarial y Atención al Cliente contribuye al logro de los objetivos generales del título de Técnico en Gestión Administrativa, establecidos en el Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, modificado por el Real Decreto 499/2024, de 21 de mayo, y desarrollados por la Orden EDU/1383/2024, de 26 de noviembre, de la Junta de Castilla y León.

De forma específica, este módulo tiene como finalidad que el alumnado sea capaz de:

1. Analizar los procesos de comunicación empresarial, identificando los distintos canales, soportes y flujos de información interna y externa para garantizar la eficacia comunicativa en la organización.
2. Elaborar, transmitir y registrar comunicaciones empresariales en distintos formatos (presencial, telefónico y digital), aplicando técnicas de redacción, estilo corporativo y normas de calidad e imagen institucional.
3. Aplicar técnicas de atención y relación con el cliente o usuario, identificando sus necesidades y expectativas, para ofrecer un servicio profesional, empático y orientado a la satisfacción.

4. Utilizar de forma segura y eficiente las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la elaboración, transmisión y gestión de documentos y comunicaciones.
5. Aplicar protocolos de calidad, accesibilidad e inclusión en los procesos de atención al cliente y comunicación institucional, respetando la diversidad y la igualdad de trato.
6. Gestionar situaciones de comunicación conflictiva o de queja, aplicando técnicas de negociación y resolución positiva de conflictos.
7. Valorar la importancia de la comunicación asertiva, la empatía y la escucha activa como herramientas para la mejora del clima laboral y de la imagen de la organización.
8. Reconocer la relevancia de la sostenibilidad, la responsabilidad social corporativa y la ética profesional en la comunicación empresarial y en la atención al cliente.
9. Desarrollar hábitos de actualización profesional y aprendizaje continuo, aprovechando las oportunidades de innovación digital y formación permanente.

3. CONTENIDOS, TEMAS RELACIONADOS CON LOS CONTENIDOS y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

La formación del módulo profesional Comunicación Empresarial y Atención al Cliente se organiza en torno a los saberes básicos establecidos en el Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, modificado por el Real Decreto 499/2024, de 21 de mayo, y desarrollados por la Orden EDU/1383/2024, de 26 de noviembre, de la Junta de Castilla y León.

Estos saberes se agrupan en los siguientes bloques temáticos, vinculados a los resultados de aprendizaje (RA) del módulo:

Bloque 1. Selección de técnicas de comunicación empresarial (RA1)

- Concepto y elementos de la comunicación.
- Tipología, clasificación y funciones de la comunicación.
- Barreras y distorsiones en el proceso comunicativo.
- Comunicación e información en la organización.
- Relaciones humanas y laborales en la empresa.
- Estructura y organización empresarial: organigramas y flujos de información.
- Comunicación interna y externa.
- Imagen corporativa y reputación institucional.

Bloque 2. Transmisión de la comunicación oral (RA2)

- Principios básicos de la comunicación oral en la empresa.
- Comunicación verbal y no verbal.
- Habilidades sociales, empatía y asertividad.
- Normas de atención y protocolo profesional.
- Comunicación telefónica y telemática.
- Técnicas de recepción de visitas y atención presencial.
- Uso responsable de medios tecnológicos en la comunicación oral.

Bloque 3. Transmisión de la comunicación escrita y digital (RA3)

- Estructura y características de la comunicación escrita.
- Redacción y estilo empresarial.
- Correspondencia comercial y administrativa.
- Documentos habituales: cartas, correos electrónicos, circulares, informes.
- Tratamiento de la información digital y ofimática.
- Seguridad, confidencialidad y protección de datos.
- Firma electrónica y comunicaciones seguras.

Bloque 4. Archivo y gestión de la información (RA4)

- Concepto, finalidad y funciones del archivo.
- Sistemas de clasificación y registro de documentos.
- Archivo en soporte físico y digital.
- Bases de datos, carpetas electrónicas y gestores documentales.
- Procedimientos de conservación y eliminación de documentos.
- Protección de datos personales y normativa aplicable (LOPDGDD y RGPD).

Bloque 5. Reconocimiento de necesidades y atención al cliente (RA5)

- Concepto de cliente: interno y externo.
- Expectativas, motivaciones y percepciones del cliente.
- Fases de la atención al cliente.
- Comunicación multicanal: presencial, telefónica y digital.
- Factores de satisfacción y fidelización.
- Atención inclusiva y accesible al cliente.

Bloque 6. Gestión de consultas, quejas y reclamaciones (RA6)

- Departamento de atención al cliente: funciones y estructura.
- Tipología de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Procedimientos de gestión y resolución.
- Normativa de protección al consumidor y usuario (estatal y autonómica).
- Organismos e instituciones de consumo en Castilla y León.
- Técnicas de comunicación en situaciones conflictivas.

Bloque 7. Imagen corporativa y responsabilidad social (RA7)

- La comunicación corporativa como elemento estratégico.
- Publicidad, relaciones públicas y marketing institucional.
- Responsabilidad social corporativa (RSC) y sostenibilidad.
- Reputación digital y marca personal.
- Ética profesional en la comunicación empresarial.

Bloque 8. Calidad en la atención al cliente (RA8)

- Concepto de calidad del servicio.

- Procedimientos de evaluación y mejora continua.
- Indicadores de calidad en la atención al cliente.
- Control del servicio postventa.
- Fidelización y gestión de la experiencia del cliente.
- Mejora continua e innovación en la comunicación empresarial.

Duración y organización

El módulo tiene una duración total de **165 horas**, distribuidas en **5 horas semanales** durante el **primer curso** del ciclo formativo de **Técnico en Gestión Administrativa**. La temporalización se adaptará al ritmo del grupo, garantizando el desarrollo progresivo de los resultados de aprendizaje y la integración de los principios de **digitalización, sostenibilidad, igualdad e inclusión**.

Resultados de Aprendizaje (RA)

A continuación, te detallo los **Resultados de Aprendizaje (RA)** del módulo profesional **Comunicación Empresarial y Atención al Cliente** del ciclo formativo de **Grado Medio en Gestión Administrativa**, actualizados conforme al **Real Decreto 1631/2009**, modificado por el **Real Decreto 499/2024**, y desarrollados por la **Orden EDU/1383/2024, de 26 de noviembre**, que establece el currículo vigente en **Castilla y León (curso 2025-2026)**.

RA1. Selecciona las técnicas de comunicación empresarial adecuadas, aplicando los principios de la comunicación y analizando los flujos de información en la empresa.

Criterios de evaluación asociados:

- Se han identificado los elementos y tipos de comunicación.
- Se han descrito las principales barreras y distorsiones.
- Se han reconocido los flujos de comunicación interna y externa.
- Se ha analizado la estructura organizativa y sus canales de información.
- Se ha valorado la importancia de la comunicación en la eficiencia empresarial y la imagen corporativa.

RA2. Transmite información oralmente, aplicando técnicas de comunicación y habilidades sociales en distintos contextos profesionales.

Criterios de evaluación:

- Se han identificado los principios de la comunicación oral.

- Se han aplicado normas de protocolo y cortesía profesional.
- Se han utilizado estrategias de comunicación verbal y no verbal.
- Se ha empleado la escucha activa y la empatía.
- Se ha realizado la atención telefónica y telemática conforme a criterios de calidad e imagen empresarial.

RA3. Transmite información por escrito, elaborando y redactando comunicaciones y documentos mediante herramientas ofimáticas y telemáticas.**Criterios de evaluación:**

- Se han reconocido los formatos y estilos de los documentos empresariales.
- Se han aplicado normas de expresión escrita y ortografía.
- Se han elaborado documentos y comunicaciones en distintos soportes.
- Se han utilizado aplicaciones ofimáticas y de correo electrónico.
- Se han aplicado procedimientos de seguridad y confidencialidad.
- Se ha utilizado la firma digital como sistema de autenticación.

RA4. Realiza la gestión, archivo y recuperación de la información, aplicando técnicas manuales e informáticas.**Criterios de evaluación:**

- Se han clasificado y ordenado documentos según sistemas establecidos.
- Se ha gestionado el archivo tanto en soporte papel como informático.
- Se han utilizado bases de datos y gestores documentales.
- Se han aplicado normas de protección y conservación de datos.
- Se ha mantenido la confidencialidad en el tratamiento de la información.

RA5. Atiende al cliente y reconoce sus necesidades, aplicando técnicas de comunicación y estrategias de atención al público.**Criterios de evaluación:**

- Se han identificado los tipos de clientes y sus características.
- Se han reconocido sus motivaciones y expectativas.
- Se han aplicado las fases del proceso de atención al cliente.
- Se ha valorado la importancia de la satisfacción y fidelización.
- Se han utilizado técnicas de comunicación inclusiva y accesible.

RA6. Gestiona consultas, quejas y reclamaciones, aplicando la normativa vigente y los procedimientos establecidos.**Criterios de evaluación:**

- Se han identificado las instituciones competentes en materia de consumo.
- Se ha diferenciado entre queja, reclamación, sugerencia y felicitación.
- Se han aplicado los procedimientos de tramitación de reclamaciones.
- Se han empleado estrategias de comunicación positiva en conflictos.
- Se ha valorado la importancia del servicio postventa en la calidad percibida.

RA7. Colabora en la mejora de la imagen corporativa de la empresa, valorando la importancia de la comunicación y de la responsabilidad social.**Criterios de evaluación:**

- Se ha analizado la influencia del marketing y la publicidad.
- Se han identificado las políticas de comunicación interna y externa.
- Se han relacionado las relaciones públicas con la reputación corporativa.
- Se ha valorado la importancia de la sostenibilidad y la RSC.
- Se ha actuado conforme a los valores de ética profesional.

RA8. Aplica procedimientos de control y mejora de la calidad en la atención al cliente, valorando su impacto en la competitividad empresarial.**Criterios de evaluación:**

- Se ha definido el concepto de calidad del servicio.
- Se han establecido indicadores de evaluación y control.
- Se han identificado anomalías y propuesto acciones correctoras.
- Se ha valorado la importancia del servicio postventa y la fidelización.
- Se ha elaborado un plan de mejora continua del servicio.

4. TEMPORALIZACIÓN

La siguiente temporalización se ha elaborado conforme a la normativa vigente (LO 3/2022, RD 659/2023, RD 499/2024 y Orden EDU/1383/2024 de Castilla y León). El módulo se imparte en primer curso del Ciclo Formativo de Grado Medio en Gestión Administrativa, con una duración total de 165 horas (5 horas semanales durante 34 semanas).

Se estructura en tres trimestres, siguiendo una progresión lógica de los saberes básicos y los resultados de aprendizaje (RA) del módulo.

En cualquier caso, la temporalización estará en función de la capacidad de aprendizaje y comprensión de los alumnos, así como de su capacidad de trabajo y actitud ante el módulo.

La temporalización sigue una progresión lógica y competencial:

- **1.º trimestre:** fundamentos de comunicación y expresión empresarial.
- **2.º trimestre:** gestión documental y atención directa al cliente.
- **3.º trimestre:** comunicación corporativa, calidad y sostenibilidad.

Se asegura la coherencia vertical con los RA y la evaluación competencial, permitiendo que cada bloque consolide los saberes básicos previos.

Primer Trimestre

Semanas	Unidad de Trabajo (UT)	Resultados de Aprendizaje (RA)	Contenidos principales	Horas
1–2	UT1. La comunicación en la empresa	RA1	Conceptos básicos de comunicación. Elementos, tipos y barreras. Comunicación interna y externa. Imagen corporativa.	10
3–4	UT2. Estructura organizativa y flujos de información	RA1	Organigramas, departamentos, relaciones interdepartamentales, circuitos informativos.	10
5–7	UT3. La comunicación oral y no verbal	RA2	Habilidades sociales, escucha activa, asertividad, empatía, comunicación verbal/no verbal.	15
8–10	UT4. Comunicación telefónica y telemática	RA2	Protocolos telefónicos, centralita, atención multicanal (teléfono, chat, videollamada), netiqueta digital.	15
11–12	UT5. La comunicación escrita y digital	RA3	Estructura de documentos, correspondencia comercial, redacción, ortografía, correo electrónico.	10
13–14	UT6. Seguridad y confidencialidad en las comunicaciones	RA3	Protección de datos, firma digital, documentos oficiales, confidencialidad.	10

Subtotal 1.º Trimestre: 70 horas

Segundo Trimestre

Semanas	Unidad de Trabajo (UT)	RA	Contenidos principales	Horas
15–17	UT7. Archivo y gestión documental	RA4	Sistemas de archivo manual y digital, bases de datos, carpetas electrónicas, procedimientos RGPD.	15
18–19	UT8. El cliente y sus necesidades	RA5	Tipos de clientes, motivaciones, expectativas, fases de atención.	10
20–22	UT9. Técnicas de atención al cliente	RA5	Comunicación empática, atención inclusiva, escucha activa, gestión de la satisfacción.	15
23–24	UT10. Gestión de quejas y reclamaciones	RA6	Tipología de reclamaciones, fases del proceso, normativa de consumo, resolución de conflictos.	10
25–26	UT11. Atención postventa y fidelización	RA6	Seguimiento, servicio postventa, indicadores de satisfacción, atención omnicanal.	10

Subtotal 2.º Trimestre: 60 horas

Tercer Trimestre

Semanas	Unidad de Trabajo (UT)	RA	Contenidos principales	Horas
27–28	UT12. Imagen corporativa y comunicación institucional	RA7	Imagen e identidad corporativa, relaciones públicas, publicidad, marketing empresarial.	10
29–30	UT13. Responsabilidad social corporativa y sostenibilidad	RA7	Ética empresarial, comunicación responsable, sostenibilidad, igualdad y RSC.	10
31–32	UT14. Calidad en la atención al cliente	RA8	Concepto de calidad, evaluación del servicio, control y mejora continua.	10
33–34	UT15. Proyecto integrador final del módulo	RA globales	Simulación práctica: atención integral, gestión documental y evaluación de calidad.	15

Subtotal 3.º Trimestre: 45 horas

Resumen global de la temporalización:

- Primer trimestre: 70 horas (42%)
- Segundo trimestre: 60 horas (36%)
- Tercer trimestre: 45 horas (22%)

Total: 165 horas

La secuenciación sigue una progresión competencial: de los fundamentos de la comunicación a la atención integral al cliente, finalizando con la mejora de la calidad y la responsabilidad social.

5. SECUENCIACIÓN DIDÁCTICA POR RESULTADOS DE APRENDIZAJE

La siguiente tabla muestra la correspondencia entre los Resultados de Aprendizaje (RA), los saberes básicos asociados, las principales actividades de enseñanza-aprendizaje y los instrumentos de evaluación utilizados.

Resultado de aprendizaje (RA)	Saberes básicos / Contenidos asociados	Actividades y tareas de aprendizaje	Instrumentos y criterios de evaluación
RA1. Selecciona las técnicas de comunicación empresarial adecuadas, aplicando los principios de la comunicación y analizando los flujos de información en la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> - Elementos, tipos y funciones de la comunicación. - Barreras y distorsiones. - Comunicación interna y externa. - Flujos de información y organigramas. - Imagen corporativa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Debate inicial sobre la importancia de la comunicación en la empresa. - Análisis de organigramas reales. - Elaboración de un mapa de flujos de comunicación. - Estudio de casos sobre barreras comunicativas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario tipo test. - Análisis de casos. - Observación directa de participación y comprensión. - Rúbrica de análisis organizativo.
RA2. Transmite información oralmente, aplicando técnicas de comunicación y habilidades sociales en distintos contextos profesionales.	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación oral y no verbal. - Escucha activa, empatía y asertividad. - Protocolo y cortesía profesional. - Comunicación telefónica y telemática. 	<ul style="list-style-type: none"> - Role-playing de atención telefónica y presencial. - Simulación de entrevistas y reuniones. - Grabación y análisis de vídeos de comunicación. - Evaluación de la comunicación no verbal. 	<ul style="list-style-type: none"> - Observación directa con rúbrica. - Coevaluación de role-play. - Autoevaluación. - Prueba práctica oral.
RA3. Transmite información por escrito, elaborando y redactando comunicaciones y documentos mediante herramientas ofimáticas y telemáticas.	<ul style="list-style-type: none"> - Correspondencia comercial y administrativa. - Redacción empresarial y ortografía. - Estructura y formatos digitales. - Firma electrónica y seguridad documental. 	<ul style="list-style-type: none"> - Creación de cartas comerciales y correos electrónicos. - Uso de plantillas ofimáticas y procesadores de texto. - Simulación de envío y registro de comunicaciones. - Ejercicio de firma digital y protección de datos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Rúbrica de redacción. - Revisión de documentos elaborados. - Lista de cotejo de formato y estilo. - Observación del uso correcto de TIC.
RA4. Realiza la gestión, archivo y	<ul style="list-style-type: none"> - Sistemas de archivo. - Clasificación y 	<ul style="list-style-type: none"> - Creación de un sistema de archivo 	<ul style="list-style-type: none"> - Lista de cotejo del procedimiento de

recuperación de la información, aplicando técnicas manuales e informáticas.	registro documental. - Bases de datos y carpetas electrónicas. - Protección de datos (RGPD).	físico y digital. - Práctica de clasificación documental. - Uso de bases de datos para gestión de clientes. - Simulación de recuperación de información.	archivo. - Rúbrica de uso de herramientas informáticas. - Prueba práctica de gestión documental.
RA5. Atiende al cliente y reconoce sus necesidades, aplicando técnicas de comunicación y estrategias de atención al público.	- Tipos de clientes y motivaciones. - Fases de atención al cliente. - Comunicación empática e inclusiva. - Satisfacción y fidelización.	- Role-playing de atención presencial y telefónica. - Análisis de casos de atención deficiente. - Creación de guías de atención al cliente. - Dinámicas de empatía y escucha activa.	- Observación directa mediante rúbrica. - Coevaluación grupal. - Cuestionario sobre fases de atención. - Valoración de la empatía mostrada.
RA6. Gestiona consultas, quejas y reclamaciones, aplicando la normativa vigente y los procedimientos establecidos.	- Tipos de reclamaciones. - Procedimientos y normativa de consumo. - Técnicas de resolución de conflictos. - Comunicación positiva en situaciones difíciles.	- Simulación de gestión de quejas. - Elaboración de formularios de reclamación. - Análisis de casos reales. - Debate sobre derechos del consumidor.	- Rúbrica de simulación práctica. - Análisis escrito de casos. - Evaluación del cumplimiento de protocolo. - Cuestionario de normativa.
RA7. Colabora en la mejora de la imagen corporativa de la empresa, valorando la importancia de la comunicación y de la responsabilidad social.	- Imagen corporativa y marketing. - Publicidad y relaciones públicas. - Responsabilidad social corporativa. - Ética profesional.	- Diseño de un plan de comunicación interna. - Análisis de campañas publicitarias. - Debate sobre RSC y ética profesional. - Elaboración de carteles o folletos corporativos.	- Rúbrica de presentación de proyecto. - Evaluación de creatividad y coherencia. - Participación en debates. - Informe individual sobre RSC.
RA8. Aplica procedimientos de control y mejora de la calidad en la atención al cliente, valorando su impacto en la competitividad empresarial.	- Concepto de calidad del servicio. - Indicadores de evaluación y control. - Mejora continua y satisfacción del cliente. - Postventa y fidelización.	- Diseño de encuestas de satisfacción. - Análisis de indicadores de calidad. - Elaboración de plan de mejora del servicio. - Simulación de servicio postventa.	- Informe de resultados del proyecto. - Observación de actitudes de mejora. - Evaluación del trabajo en equipo. - Autoevaluación final.

6. ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS

El presente módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar las funciones relacionadas con la comunicación en la empresa, tales como:

- Recepción de visitas y atención telefónica.
- Recepción, tramitación y gestión de documentación.
- Atención al cliente/usuario.
- Elaboración, registro y archivo de documentación.
- La aplicación de técnicas de comunicación adecuadas a la situación de atención/asesoramiento al cliente.
- La realización de las gestiones pertinentes con los departamentos afectados para consultas, reclamaciones y atención postventa.
- La tramitación de las reclamaciones y denuncias.
- La aplicación de los estándares de la calidad en la prestación del servicio.
- La aplicación de las técnicas de marketing como medio de potenciación de la imagen de la empresa.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican:

- En todos los ámbitos de la empresa, tanto interno como externo y en todo tipo de empresas, independientemente del sector al que pertenezcan.
- Especialmente, en el apoyo administrativo a las tareas que desarrollan los departamentos de Atención al cliente y Marketing en las empresas de los diferentes sectores económicos.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- La aplicación de técnicas de comunicación adecuadas a cada situación concreta.
- La aplicación del protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales, relacionándolos con la imagen de la empresa y la importancia de ésta.
- La utilización de equipos de telefonía e informáticos, aplicando las normas básicas de uso.
- La elaboración de cartas comerciales y otros documentos administrativos mediante soporte mecánico e informático.
- El registro de la documentación, tanto la recibida como la emitida, reflejado en soporte papel e informático.
- El archivo de la documentación aplicando soporte papel e informático.
- El apoyo administrativo a los departamentos de Atención al Cliente y Marketing.
- La atención y tramitación de consultas y reclamaciones.
- El seguimiento de clientes y control del servicio postventa.

7. METODOLOGÍA

En la Formación Profesional, se debe favorecer al alumno/a la capacidad para aprender por sí mismo y para trabajar en equipo. Esta formación ha de ser, pues, activa, contribuyendo el profesor a que el alumno/a logre de manera efectiva los conocimientos y aptitudes que se requieren de este tipo de formación profesional: saber, saber hacer, saber estar, y sobre todo, saber ser tanto en el ámbito de la ciudadanía, como en lo profesional.

Del mismo modo, como no puede ser de otra manera, habrá de estar atentos y observantes a las competencias y contenidos de carácter transversal, entre ellos, el desarrollo de una conducta moral y cívica, el respeto a los valores y a los demás, respetando la pluralidad e interculturalidad de nuestros días, y además sin descuido del conocimiento del mundo de las tecnologías de la comunicación y la información.

La metodología integrará los aspectos y conocimientos necesarios, para que el alumnado adquiriera una visión global y propia de la profesión sobre la que cursa estudios.

Para ello, la metodología que se llevará a cabo en este módulo es la siguiente:

- **Evaluación inicial**, de conceptos básicos a tratar en la asignatura, así como pequeñas cuestiones relacionadas con la ortografía o la informática, dada la importancia de ambas en el módulo.
- **Presentación del módulo de Comunicación empresarial y atención al cliente**, explicando sus características, los contenidos, los resultados de aprendizaje que deben adquirir los alumnos/as y la metodología y criterios de evaluación que se van a aplicar.
- **Al inicio de cada Unidad Didáctica se hará una introducción a la misma**, que muestre los conocimientos y aptitudes previos del alumno/a y del grupo, comentando entre todos/as los resultados, para detectar las ideas preconcebidas y de despertar un interés hacia el tema.
- Posteriormente **se pasará a explicar los contenidos conceptuales** intercalando actividades de apoyo como pueden ser comentarios de textos o resoluciones de casos prácticos.
- **Al finalizar cada unidad didáctica**, (o durante la misma), se proponen a los alumnos la resolución de actividades que faciliten la mejor comprensión del tema. También se propondrá la resolución de problemas o supuestos prácticos: entrevistas, reuniones, llamadas telefónicas, elaboración de correspondencia,

informes, etc.; la realización puede ser individual o en Grupo: grupo clase, grupos fijos, o variables. También buscaremos en Internet información necesaria para la comprensión y el entendimiento de la materia. Tratando de fomentar el trabajo en equipo y la convivencia adecuada.

- Por último, **se realizarán las pruebas objetivas necesarias** para comprobar el nivel de competencias asumidas por el alumno del módulo profesional que está cursando, en las diferentes unidades de trabajo.
- **También**, se realizarán **trabajos y actividades** en clase que ayuden en el proceso formativo, y **ayuden a los estudiantes** en la adquisición de los contenidos del módulo.
- **El uso de internet en el desarrollo y estudio del módulo, bien en clase, o en tareas realizadas fuera de las clases.**

Al estar este módulo muy vinculado al mundo laboral, se intentará que el alumnado visite centros y lugares de trabajo como actividades complementarias y extraescolares, tratando de que pongan en práctica lo aprendido.

8. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

Ley Orgánica 3/2022, de Ordenación e Integración de la FP.

Real Decreto 659/2023, por el que se regula la ordenación del Sistema de FP.

Real Decreto 1631/2009 (modificado por RD 499/2024), que establece el título de Técnico en Gestión Administrativa.

Orden EDU/1383/2024, de 26 de noviembre, por la que se establece el currículo correspondiente en Castilla y León.

La evaluación se concibe como continua, criterial y competencial, y toma como referencia exclusiva los criterios de evaluación asociados a cada Resultado de Aprendizaje (RA).

Principios y enfoque

- **Continua y formativa:** seguimiento sistemático del progreso y retroalimentación constante.
- **Criterial y transparente:** la calificación se basa exclusivamente en los criterios de evaluación.
- **Competencial:** la evaluación integra saberes, destrezas y actitudes.
- **Inclusiva:** se aplican principios DUA (Diseño Universal para el Aprendizaje) y adaptaciones de acceso.
- **Auténtica:** las evidencias se obtienen mediante tareas reales, simulaciones y proyectos prácticos.

Ponderación por Resultados de Aprendizaje (RA)

Resultado de Aprendizaje (RA)	Descripción abreviada	Peso (%)
RA1	Técnicas y flujos de comunicación en la empresa	10
RA2	Comunicación oral (presencial, telefónica, telemática)	15
RA3	Comunicación escrita y digital	15
RA4	Archivo y gestión documental	12
RA5	Atención al cliente	14
RA6	Gestión de reclamaciones y quejas	12
RA7	Imagen corporativa y RSC	10
RA8	Calidad y mejora continua	12
TOTAL		100%

Instrumentos de evaluación

Se aplicarán distintos **instrumentos de recogida de evidencias**, garantizando la validez y fiabilidad de la evaluación:

- **Rúbricas de observación** (oral, escrita, atención al cliente).
- **Listas de cotejo y cuestionarios**.
- **Pruebas prácticas** de archivo y gestión documental.
- **Autoevaluaciones y coevaluaciones**.
- **Proyectos y simulaciones**.
- **Observación directa** de actitudes profesionales.

Cada RA se evaluará con **mínimo tres instrumentos diferentes** para asegurar la triangulación de evidencias.

Criterios de calificación

Escala numérica de 1 a 10.

Calificación mínima para superar el módulo: 5,0.

La nota final del módulo se obtiene mediante la media ponderada de los RA (ver tabla anterior).

Para superar el módulo se exige:

- Haber alcanzado al menos 6 de los 8 RA con nota $\geq 5,0$.

- Ninguno de los RA 2 al 6 (núcleo competencial) podrá ser $< 4,0$.
- Redondeo: centésimo \rightarrow décimo \rightarrow entero ($\geq 0,85$ hacia arriba).

Recuperación y mejora

Cada RA no alcanzado podrá recuperarse mediante:

- Tarea o evidencia puente
- Prueba práctica o
- Proyecto integrador centrado en los criterios no logrados.

En la recuperación trimestral se mantendrá la mejor calificación obtenida.

Los alumnos con ausencias justificadas prolongadas podrán realizar una evaluación específica con tareas equivalentes.

Evaluación extraordinaria

- Prueba práctica integradora que incluya ejercicios de comunicación oral, escrita, atención al cliente y archivo.
 - Proyecto global de mejora de la calidad en la atención al cliente (RA2–RA8).
 - Los RA se considerarán superados si se alcanza una calificación $\geq 5,0$ en la parte correspondiente.
-

Evaluación de competencias transversales

Se valoran transversalmente dentro de los RA:

- Competencia digital: RA3, RA4, RA8.
 - Sostenibilidad y RSC: RA7, RA8.
 - Igualdad, accesibilidad e inclusión: RA2, RA5, RA6.
 - Competencias personales y sociales: trabajo en equipo, responsabilidad, puntualidad, iniciativa.
-

Integridad académica y uso de IA/TIC

Se prohíbe el plagio y el uso no autorizado de inteligencia artificial en la elaboración de evidencias.

El profesorado podrá requerir una defensa oral o práctica para verificar la autoría.

En caso de fraude o plagio, la evidencia se calificará con 0 puntos y se propondrá una nueva tarea supervisada.

Condiciones de pérdida de evaluación continua

De acuerdo con la normativa del centro, cuando se pierda la evaluación continua por ausencias reiteradas u otros motivos:

- El alumno/a realizará pruebas aplicadas por RA (casos cronometrados) y presentará un dossier-portafolio con las evidencias mínimas (documentos completos, registros de ERP/hoja de cálculo, informes de consumo, PNT y registro de archivo/PD).
- Se programarán tutorías para planificar entregas y aclarar criterios.

Resultados de aprendizaje, evidencias e instrumentos

Resultado de Aprendizaje (RA)	Evidencias mínimas exigibles	Instrumentos principales
RA1	Caso práctico y mapa de flujos de comunicación	Caso aplicado, cuestionario
RA2	Dos role-play (atención telefónica/presencial)	Rúbrica oral, observación directa
RA3	Dos documentos empresariales y correo electrónico profesional	Rúbrica escrita, checklist de protección de datos
RA4	Práctica de archivo físico y digital	Rúbrica de archivo, prueba práctica
RA5	Role-play de atención al cliente y guía inclusiva	Rúbrica de atención, coevaluación
RA6	Simulación completa de reclamación y resolución	Rúbrica de simulación, cuestionario de consumo
RA7	Microproyecto de imagen y responsabilidad social	Rúbrica de proyecto, presentación oral
RA8	Proyecto de mejora de calidad y encuesta de satisfacción	Rúbrica de proyecto, informe final

Enfoque general de la evaluación

La evaluación se estructura en torno a los **Resultados de Aprendizaje (RA)** y sus **criterios de evaluación**, definidos en el currículo oficial.

Para cada RA se establecen:

- **Indicadores observables y medibles** (subcriterios concretos).
- **Instrumentos de evaluación** empleados para recoger las evidencias.
- **Ponderación interna** del RA (por criterios).
- **Nivel de logro esperado** (4 niveles: Excelente, Notable, Suficiente, Insuficiente).

Esta planificación permite una **evaluación objetiva, criterial y competencial**, asegurando la coherencia entre **enseñanza, aprendizaje y evaluación**.

Desglose detallado por resultados de aprendizaje (RA)

RA1. Selecciona las técnicas de comunicación empresarial adecuadas, aplicando los principios de la comunicación y analizando los flujos de información en la empresa.

Ponderación: 10 %

Criterios de evaluación	Indicadores observables	Instrumentos de evaluación	Peso
1. Identifica elementos, tipos y funciones de la comunicación.	Clasifica correctamente distintos tipos de comunicación y sus elementos.	Cuestionario teórico-práctico · Mapa conceptual	20 %
2. Analiza los flujos de información interna y externa.	Representa gráficamente los flujos en un organigrama.	Actividad práctica con rúbrica	40 %
3. Detecta barreras y distorsiones en la comunicación.	Explica ejemplos y propone medidas de corrección.	Estudio de caso	30 %
4. Valora la importancia de la comunicación formal y la confidencialidad.	Muestra actitudes de respeto y discreción.	Observación directa	10 %

RA2. Transmite información oralmente, aplicando técnicas de comunicación y habilidades sociales en distintos contextos profesionales.

Ponderación: 15 %

Criterios	Indicadores observables	Instrumentos	Peso
1. Aplica técnicas de comunicación verbal y no verbal.	Adecuación de tono, volumen, postura y gestos.	Rúbrica de role-play oral	30 %
2. Escucha activa y empatía.	Reformula mensajes y mantiene contacto visual.	Observación estructurada	25 %
3. Utiliza protocolo y cortesía profesional.	Emplea lenguaje formal y trato adecuado.	Lista de cotejo	20 %
4. Usa correctamente medios telefónicos y telemáticos.	Responde eficazmente a llamadas o videollamadas.	Simulación telefónica	25 %

RA3. Transmite información por escrito, elaborando y redactando comunicaciones mediante herramientas ofimáticas y telemáticas.

Ponderación: 15 %

Criterios	Indicadores	Instrumentos	Peso
1. Redacta documentos comerciales y administrativos.	Estructura correcta, ortografía y formato.	Rúbrica escrita	40 %
2. Utiliza herramientas informáticas y formatos adecuados.	Uso eficaz de procesadores de texto y plantillas.	Evidencia digital	30 %
3. Aplica normas de seguridad y confidencialidad.	Firma digital, gestión de correos y PD.	Lista de cotejo	20 %
4. Adapta el tono al destinatario.	Redacción formal y adecuada.	Análisis de documento	10 %

RA4. Realiza la gestión, archivo y recuperación de la información, aplicando técnicas manuales e informáticas.

Ponderación: 12 %

Criterios	Indicadores	Instrumentos	Peso
1. Clasifica y ordena documentos.	Criterios de clasificación coherentes.	Práctica de archivo	30 %
2. Utiliza bases de datos o carpetas electrónicas.	Navega y organiza correctamente la información.	Prueba práctica digital	30 %
3. Aplica la legislación sobre protección de datos.	Cumple protocolos RGPD/LOPDGDD.	Cuestionario · Checklist	20 %
4. Recupera información con eficacia.	Tiempo y exactitud en búsqueda.	Práctica guiada	20 %

RA5. Atiende al cliente y reconoce sus necesidades, aplicando técnicas de comunicación y estrategias de atención al público.

Ponderación: 14 %

Criterios	Indicadores	Instrumentos	Peso
1. Identifica tipos de clientes y necesidades.	Clasificación precisa y observación de motivaciones.	Caso práctico	25 %
2. Aplica técnicas de atención personalizada.	Adecuación de trato y lenguaje.	Role-play presencial	35 %
3. Valora la satisfacción del cliente.	Análisis de feedback y encuestas.	Informe de práctica	25 %
4. Muestra actitud empática y profesional.	Participación y actitud en simulaciones.	Observación directa	15 %

RA6. Gestiona consultas, quejas y reclamaciones, aplicando la normativa vigente y los procedimientos establecidos.

Ponderación: 12 %

Criterios	Indicadores	Instrumentos	Peso
1. Distingue tipos de reclamaciones y su proceso.	Clasifica y documenta correctamente.	Práctica guiada	25 %
2. Aplica normativa estatal y autonómica de consumo.	Referencia correcta a las leyes y procedimientos.	Cuestionario teórico-práctico	20 %
3. Resuelve reclamaciones con actitud profesional.	Comunicación calmada, eficaz y empática.	Rúbrica simulación	35 %
4. Evalúa la satisfacción del cliente tras la gestión.	Registro de seguimiento post-incidencia.	Informe escrito	20 %

RA7. Colabora en la mejora de la imagen corporativa de la empresa, valorando la importancia de la comunicación y de la responsabilidad social.

Ponderación: 10 %

Criterios	Indicadores	Instrumentos	Peso
1. Identifica los elementos de la imagen corporativa.	Reconoce logotipo, colores, valores.	Cuestionario	20 %
2. Propone acciones de comunicación coherentes.	Presenta propuestas claras y creativas.	Microproyecto · Rúbrica	40 %
3. Valora la RSC y la ética profesional.	Argumenta con ejemplos reales.	Debate · Diario reflexivo	25 %
4. Muestra actitud ética y colaborativa.	Actuación en tareas grupales.	Observación directa	15 %

RA8. Aplica procedimientos de control y mejora de la calidad en la atención al cliente, valorando su impacto en la competitividad empresarial.

Ponderación: 12 %

Criterios	Indicadores	Instrumentos	Peso
1. Define indicadores de calidad y satisfacción.	Identifica correctamente los KPI del servicio.	Proyecto final · Rúbrica	25 %
2. Diseña encuestas y técnicas de control.	Elabora instrumentos adecuados.	Práctica guiada	25 %
3. Analiza resultados y propone mejoras.	Diagnóstico coherente y viable.	Informe analítico	35 %
4. Muestra actitud proactiva y cooperativa.	Participa y colabora en las tareas grupales.	Observación directa	15 %

Escala y niveles de logro (común para todos los RA)

Nivel	Descriptor general
Excelente (9–10)	Supera con solvencia todos los criterios; trabajo autónomo, creativo y profesional.
Notable (7–8)	Cumple la mayoría de los criterios con buena calidad y autonomía.
Suficiente (5–6)	Cumple los criterios básicos con apoyo o pequeñas imprecisiones.
Insuficiente (<5)	No demuestra el logro de los criterios mínimos exigibles.

Evaluación de actitudes profesionales

La actitud profesional se valora **de forma transversal** y puede modificar $\pm 0,5$ puntos la nota final del módulo.

Se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- Puntualidad y asistencia.
- Cuidado de materiales y recursos.
- Colaboración y trabajo en equipo.
- Responsabilidad y cumplimiento de plazos.
- Actitud respetuosa y comunicativa.

Evaluación de los resultados de aprendizaje en su fase de formación en empresa

Los siguientes resultados de aprendizaje serán evaluados por las empresas cuando los alumnos hagan las prácticas correspondientes.

La evaluación los RA1, RA2, RA3 y RA4 correspondientes a la asignatura de Comunicación empresarial y atención al cliente será compartida con las empresas, siendo un 50% de la nota la fase en aula y un 50% de la nota final del RA su evaluación en empresa.

PLANIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL CICLO FORMATIVO/CURSO DE ESPECIALIZACIÓN PARA SU DESARROLLO EN LA FASE DE FORMACIÓN EN EMPRESA A LO LARGO DE TODA LA FORMACIÓN				
MÓDULO PROFESIONAL	CÓDIGO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CENTRO	EMPRESA
Comunicación empresarial y atención al cliente	0437	RA1: Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.	Sí	Sí
Comunicación empresarial y atención al cliente	0437	RA2: Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la empresa.	Sí	Sí
Comunicación empresarial y atención al cliente	0437	RA3: Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.	Sí	Sí
Comunicación empresarial y atención al cliente	0437	RA4: Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.	Sí	Sí
Itinerario personal para la empleabilidad I	1709	RA1: Distingue las características del sector productivo y define los puestos de trabajo relacionándolos con las competencias profesionales expresadas en el título.	Sí	Sí
Tratamiento informático de la información	0440	RA1: Procesa textos alfanuméricos en un teclado extendido aplicando las técnicas mecanográficas.	Sí	Sí
Tratamiento informático de la información	0440	RA5: Realiza operaciones de manipulación de datos en bases de datos ofimáticas tipo.	Sí	Sí
Resultados de Aprendizaje seleccionados		8.24 % del total de los RA		

9. CONTENIDOS MÍNIMOS EXIGIBLES

Los contenidos mínimos (enseñanzas mínimas) están recogidos en:

- **Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre**, por el que se establece el título de **Técnico en Gestión Administrativa**, modificado por el **Real Decreto 499/2024, de 21 de mayo**.
- Desarrollados en el ámbito autonómico por la **Orden EDU/1383/2024, de 26 de noviembre**, por la que se establece el currículo correspondiente a dicho título en la **Comunidad de Castilla y León**.

Bloque temático	Contenidos mínimos exigibles	Resultado de aprendizaje asociado	Horas estimadas
1. Comunicación empresarial	Concepto, elementos y tipos de comunicación. Barreras. Flujos de información. Comunicación interna y externa. Imagen corporativa. Ética y confidencialidad.	RA1	20 h
2. Comunicación oral	Técnicas de comunicación verbal y no verbal. Escucha activa y empatía. Protocolo empresarial. Comunicación telefónica y telemática. Atención inclusiva.	RA2	20 h
3. Comunicación escrita	Redacción y estructura de documentos comerciales. Normas ortográficas y de estilo. Correspondencia empresarial. Firma digital y seguridad.	RA3	20 h
4. Archivo y gestión documental	Sistemas de archivo físico y digital. Clasificación,	RA4	20 h

	ordenación y conservación. Bases de datos. Protección de datos y RGPD.		
5. Atención al cliente	Tipos de clientes. Técnicas de atención presencial y telefónica. Motivaciones y satisfacción. Comunicación empática e inclusiva.	RA5	20 h
6. Gestión de quejas y reclamaciones	Tipos de reclamaciones. Procedimiento de tramitación. Normativa de consumo. Resolución de conflictos. Comunicación positiva.	RA6	20 h
7. Imagen corporativa y comunicación institucional	Identidad e imagen corporativa. Publicidad y relaciones públicas. Responsabilidad social corporativa. Ética profesional.	RA7	20 h
8. Calidad en la atención al cliente	Concepto e indicadores de calidad. Evaluación de la satisfacción. Mejora continua. Fidelización y servicio postventa.	RA8	25 h

Total: 165h

10. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

- **Libro de texto de referencia seguido en la clase: *Comunicación Empresarial y atención al cliente*. Autores: Francisco Javier Ariza Ramírez y Juan Manuel Ariza Ramírez. I.S.B.N 978-84-486-4207-5**
- Ordenador (Office), (Libreoffice), (Openoffice)
- Fichas de trabajo elaboradas por el profesor.
- Recortes de prensa, diaria, semanal, local, nacional, etc.

- Presentaciones.
- Vídeos.
- Internet.
- Elaboración de un portafolio digital que recopile todas las actividades, tareas, supuestos prácticos, casos de estudio, búsqueda de información, trabajos realizados, en una memoria USB con copia de respaldo en la nube.

11. MATERIAS TRANSVERSALES

Los temas transversales están integrados en la materia como si de unos contenidos más se tratara. Son los siguientes:

- **Educación moral y cívica**, en cuanto a los valores empresariales.
- **Educación para la salud**, en cuanto a las medidas de seguridad e higiene en el ámbito del trabajo.
- **Igualdad de oportunidades (igualdad de género)**, en cuanto al acceso a la empresa, la realización de funciones y las relaciones laborales en general.
- **Educación para la paz**, en cuanto a las relaciones laborales dentro de la empresa.

El interés, el hábito por la lectura y las capacidades para expresarse correctamente estarán presentes en todas las unidades de este módulo.

12. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.

La atención a la diversidad es la respuesta adecuada a las distintas necesidades, intereses y capacidades del alumnado a través de distintos cauces, como pueden ser pequeñas adaptaciones curriculares, programas específicos para los alumnos con necesidades educativas especiales, optatividad y opcionalidad de modalidades y materias.

La metodología constructiva permite un trabajo en el aula atendiendo a diversidad de intereses, motivaciones y capacidades de los alumnos:

- a. Como la cultura emprendedora posee conocimientos muy amplios se les puede dar mayor importancia a aquellos que resulten más interesantes para los alumnos.
- b. Los contenidos de procedimiento permiten adaptar el ritmo de aprendizaje a las capacidades y labor de los alumnos. Se dará importancia al trabajo en equipo donde se agrupen alumnos con distintos caracteres.
- c. Las actividades propuestas tendrán distinto grado de nivel y dificultad. En el supuesto de tener alumnos con necesidades educativas especiales se deberá adaptar la

metodología, los contenidos y las actividades a las capacidades y limitaciones de los citados alumnos.

d. En cualquier caso, se pedirá consejo, ayuda y orientación al Departamento de Orientación del centro educativo.

13. PROGRAMA DE ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES Y COMPLEMENTARIAS.

Se buscará la posibilidad de una visita/charla de un emprendedor/a. Además, se intentará en la medida de lo posible que los alumnos de esta materia puedan acudir a las actividades programadas para el departamento de administración. Se actuará en consonancia y acuerdo a lo que determine el departamento en este apartado.

14. PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA Y SUS INDICADORES DE LOGRO.

Para evaluar las programaciones didácticas se incluirán, entre otros, los indicadores de logro referidos a:

- a. Resultados de la evaluación del curso en cada una de las materias.
- b. Adecuación de los materiales y recursos didácticos, y la distribución de espacios y tiempos a los métodos didácticos y pedagógicos utilizados.
- c. Contribución de los métodos didácticos y pedagógicos a la mejora del clima de aula y de centro.

15. PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES A LAS CALIFICACIONES.

Plazo que seguir para la presentación de reclamaciones:

Los alumnos y las alumnas, o sus padres o tutores legales en el caso de ser menores de edad, podrán solicitar, de profesores y tutores, cuantas aclaraciones consideren precisas acerca de las valoraciones que se realicen sobre el proceso de aprendizaje del alumnado, así como sobre las calificaciones o decisiones que se adopten como resultado de dicho proceso.

En el supuesto de que tras las oportunas aclaraciones exista desacuerdo se podrán formular las correspondientes reclamaciones a las decisiones y calificaciones que se obtengan en la

correspondiente evaluación.

El procedimiento y los plazos para la presentación y tramitación de las reclamaciones a las decisiones y calificaciones obtenidas en las evaluaciones trimestrales, salvo en las evaluaciones del segundo trimestre del segundo curso, se establecerán por los correspondientes departamentos.

El procedimiento y los plazos para la presentación y la tramitación de las reclamaciones a las decisiones y calificaciones obtenidas en las evaluaciones del segundo trimestre del segundo curso, evaluaciones finales del curso escolar o en las excepcionales, serán los siguientes:

a) Las reclamaciones se deberán basar en alguno de los siguientes motivos:

1. Inadecuación de la prueba propuesta a los resultados de aprendizaje, a los contenidos del módulo profesional sometido a evaluación o al nivel previsto por la programación.
- 2.º No haberse tenido en cuenta en la evaluación los resultados de aprendizaje, los contenidos o los criterios de evaluación recogidos en la programación didáctica.
- 3.º Inadecuación de los procedimientos y los instrumentos de evaluación aplicados, conforme a lo señalado en la programación didáctica.
- 4.º Incorrección en la aplicación de los criterios de evaluación establecidos en la programación didáctica para la superación de los módulos profesionales.

b) La reclamación se presentará por escrito ante la dirección del centro, en el plazo máximo de dos días hábiles contados a partir del día siguiente a la comunicación de la calificación final o decisión adoptada, en el que se recogerán las alegaciones que justifiquen la disconformidad.

c) El director o la directora del centro trasladará la reclamación al departamento correspondiente para que, oído el tutor y el equipo educativo del alumno, emita el oportuno informe en el que constará la descripción de los hechos y actuaciones previas que hayan tenido lugar, el análisis del motivo alegado de entre los indicados en el párrafo a) y la decisión de ratificación o rectificación de la decisión o calificación otorgada. Una vez recibido dicho informe, el director o la directora del centro comunicará, por escrito, al alumno o alumna o, en su caso, a sus padres o tutores legales, la decisión adoptada, y entregará una copia del escrito cursado al profesor tutor o profesora tutora.

Todas estas actuaciones estarán terminadas en un plazo máximo de tres días hábiles, incluida la comunicación al alumno o alumna o, en su caso, a sus padres o tutores legales, contados a partir del día siguiente al de la presentación de la reclamación.

d) Si, tras el proceso de reclamación, procediera la modificación de alguna calificación, el secretario o la secretaria del centro público, o el director o la directora del centro privado, insertará en los correspondientes documentos de

evaluación la oportuna diligencia que irá visada por el director o la directora del correspondiente centro público o del centro público al que se encuentre adscrito el centro privado.

e) En el caso de que, tras el proceso de reclamación en el centro, persista el desacuerdo con la calificación o decisión adoptada, el alumno o alumna, o, en su caso, sus padres o tutores legales, podrán solicitar por escrito al director o directora del centro, en el plazo de tres días hábiles siguientes a la comunicación del centro, un proceso de revisión por parte de la dirección provincial de educación, en el que se llevarán a cabo las siguientes actuaciones:

1.º El director o la directora del centro, en el plazo de dos días hábiles desde la presentación de la solicitud, remitirá el expediente de la reclamación a la dirección provincial de educación que incluirá la reclamación inicialmente presentada, el informe del departamento, la comunicación de la decisión adoptada, los instrumentos y pruebas de evaluación, así como una copia de la programación didáctica.

2.º En el plazo de quince días hábiles a partir de la recepción del expediente, vista la propuesta incluida en el informe que elabore el Área de Inspección Educativa, el titular de la dirección provincial de educación adoptará la resolución pertinente que será motivada en todo caso, y que se comunicará inmediatamente al alumno o alumna o, en su caso, a sus padres o tutores legales, y al director o directora del centro para su aplicación.

3.º En el caso de que la reclamación sea estimada se adoptarán las mismas medidas indicadas en el párrafo d).

f) La resolución del titular de la dirección provincial de educación será susceptible de recurso de alzada ante el titular de la delegación territorial de la Junta de Castilla y León de la provincia correspondiente.

Ekaitz Ceballos Menchaca
Departamento de Administración y Gestión
IES ARAVALLE (Barco de Ávila)