




cpi'fp Bajo Aragón
centro público integrado
de formación profesional

NIVEL	GRADO MEDIO
CICLO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
MÓDULO	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE

ÍNDICE	
A) RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	2
B) CONTENIDOS.....	20
C) TEMPORALIZACIÓN	26
D) PRINCIPIOS METODOLÓGICOS	28
E) PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.....	29
F) ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN Y REFUERZO PARA ALUMNADO DE 2ª CONVOCATORIA.....	32
G) EVALUACIÓN INICIAL	32
H) PLAN DE RECUPERACIÓN PARA EL ALUMNADO DE SEGUNDO CON EL MÓDULO PENDIENTE.....	33
I) ATENCIÓN A LAS DIFERENCIAS INDIVIDUALES.	34
J) PLAN DE APLICACIÓN DE LOS DESDOBLES, EN SU CASO.....	35
K) MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS QUE SE VAYAN A UTILIZAR.....	35
L) ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES	36
M) MEDIDAS COMPLEMENTARIAS PARA MÓDULOS BILINGÜES.....	36
N) MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y VALORACIÓN DEL MÓDULO	36
O) PLAN DE CONTINGENCIA	37
P) ACTIVIDADES PARA MÓDULOS NO DUALIZADOS.....	38
Q) MODIFICACIONES CON RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR.....	39

 cpfp Bajo Aragón	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-ADG201-m0437	Edición: 16	Fecha: 02-10-2025	Página 2 de 39	

A) RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

Aspectos importantes a tener en cuenta antes de desglosar este apartado:

- **Salvo el alumnado que no realice prácticas en la empresa por no haber empresas suficientes o por otras circunstancias ajenas al alumno**, todo el resto de alumnado que no haya realizado la formación en empresa, no podrá obtener una calificación positiva en los módulos profesionales que forman parte del Plan de formación, debiendo matricularse de nuevo en dichos módulos (Artículo 25.3).
- Además, debemos tener en cuenta previamente, que los alumnos realizarán prácticas en empresas durante este primer curso. Esto significa que un porcentaje de los Resultados de Aprendizaje del presente módulo se adquirirán en dichas empresas, y por lo tanto, serán evaluados por dichas empresas.
- Para superar el módulo, deberán superarse la totalidad de los Resultados de Aprendizaje, y eso implica haber superado el 50% o más de cada uno de ellos.
- Para el presente módulo y curso se ha dualizado el **Resultado de aprendizaje nº 2** y concretamente su **criterio de evaluación b)**, y el peso de la evaluación de lo dualizado, se refleja en las tablas contiguas de este apartado.
- Todos los alumnos realizarán las prácticas en empresa salvo que pierdan el derecho a estas según lo dispuesto en el proyecto curricular.

Los Resultados de Aprendizaje (RA) del módulo de “Comunicación Empresarial y Atención al Cliente” especifican las capacidades esenciales que el alumnado deberá haber adquirido y ser capaz de demostrar al completar el periodo formativo. Constituyen la base sobre la cual se articulan tanto las actividades formativas como la evaluación de los logros alcanzados.

Los Criterios de Evaluación (CE) asociados a cada Resultado de Aprendizaje (RA) detallan las realizaciones concretas y observables que servirán como evidencia para determinar si el alumnado ha alcanzado dicho resultado. Estos criterios son la referencia directa para la elaboración de las pruebas y actividades de evaluación, así como para la calificación del módulo.

El alumnado que no haya realizado la formación en empresa no podrá obtener una calificación positiva en los módulos profesionales que forman parte del Plan de formación, debiendo matricularse de nuevo en dichos módulos.

Según el artículo del decreto 91/2024 (ordenación de los grados D de Formación Profesional de Aragón), “Los criterios de evaluación de los módulos serán los referentes para valorar el grado de consecución de los resultados de aprendizaje de los mismos”.

Además, el artículo 25 del decreto 91/2024 establece que es necesario realizar y superar cada uno de los criterios de evaluación asociados a la formación en empresa para que el módulo se considere superado.


En lo referente a los CE que se han dualizado, se trasladará la valoración que realice el tutor de empresa en el programa formativo (Anexo Xlb), según se recoge en el artículo 58 del decreto. Para ello, el tutor dual de ciclo facilitará al equipo docente el informe del tutor dual de empresa, donde aparecerán valorados los CE dualizados valorados por el tutor de empresa. La empresa asignará en el programa formativo, una nota del 1 al 4 a los RA dualizados en el módulo. El profesor extrapolará dicha nota conforme a la siguiente tabla. Aplicando sobre la nota extraída el % asignado a dicho Criterio de Evaluación – Resultado de Aprendizaje.

 cpfp Bajo Aragón	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-ADG201-m0437	Edición: 16	Fecha: 02-10-2025	Página 3 de 39	

NOTA PROGRAMA FORMATIVO	EQUIVALENCIA NOTA REAL DEL CRITERIO DE EVALUACIÓN
1	2
2	4
3	7
4	10

Ejemplo: RA dualizado en un 2%. La nota que le asigna el tutor de empresa en el programa formativo a ese Resultado de Aprendizaje es un 3. Por lo tanto, la nota real será su equivalente en la tabla, un 7. De ese 7 sacaremos el 2%, y habremos obtenido la valoración de la empresa a extrapolar a nuestra programación.


Se detalla a continuación la tabla con los Resultados de Aprendizaje, sus Criterios de Evaluación, los instrumentos que los valoran, así como el peso porcentual de cada uno de ellos sobre el total de evaluación del alumno:

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-ADG201-m0437	Edición: 16	Fecha: 02-10-2025	Página 4 de 39	




CICLO	ADG 201. GESTIÓN ADMINISTRATIVA
CURSO	PRIMERO
MÓDULO:	0437 - COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE


CICLO FORMATIVO		ADG 201. GESTIÓN ADMINISTRATIVA				
MODULO		0437 – COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE				
Nº	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	Nº	% CENTRO	% DUAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
R.A.1	<i>Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.</i>	1a	1,00%		Se ha reconocido la necesidad de comunicación entre las personas.	EXAMEN TEST- PRÁCTICO
		1b	2,00%		Se ha distinguido entre comunicación e información.	EXAMEN TEST- PRÁCTICO
		1c	2,00%		Se han distinguido los elementos y procesos que intervienen en la comunicación.	CASO PRÁCTICO
		1d	2,00%		Se han reconocido los obstáculos que pueden existir en un proceso de comunicación.	CASO PRÁCTICO

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-ADG201-m0437	Edición: 16	Fecha: 02-10-2025	Página 5 de 39	


		1e	1,00%		Se ha determinado la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje.	ACTIVIDAD GRUPAL
		1f	2,00%		Se han identificado los conceptos de imagen y cultura de la empresa.	EXAMEN TEST - PRÁCTICO
		1g	3,00%		Se han diferenciado los tipos de organizaciones y su organigrama funcional.	EXAMEN TEST – PRÁCTICO
		1h	1,00%		Se han distinguido las comunicaciones internas y externas y los flujos de información dentro de la empresa.	ACTIVIDAD GRUPAL
		1i	1,00%		Se ha seleccionado el destinatario y el canal adecuado para cada situación.	ACTIVIDAD GRUPAL
		9	15,00%	0,00%	15,00%	
PESO % RA	15,00%	Nº CE	% CENTRO	% DUAL	PORCENTAJE TOTAL	

	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-ADG201-m0437	Edición: 16	Fecha: 02-10-2025	Página 6 de 39	


CICLO FORMATIVO		ADG 201. GESTIÓN ADMINISTRATIVA				
MODULO		0437.- COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE				
Nº	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	Nº	% CENTRO	% DUAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
R.A.2	Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socio-profesionales habituales en la empresa.	2a	1,00%		Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal.	EXAMEN TEST
		2b	1,00%		Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.	EXAMEN TEST
		2c	1,00%		Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales.	EXAMEN TEST
		2d	1,00%		Se ha identificado al interlocutor observando las debidas normas de protocolo, adaptando su actitud y conversación a la situación de la que se parte.	EXAMEN TEST – PRÁCTICO
		2e	0,5%		Se ha elaborado el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión.	EXAMEN TEST – PRÁCTICO

	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-ADG201-m0437	Edición: 16	Fecha: 02-10-2025	Página 7 de 39	


		2f	0,5%		Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.	EXAMEN TEST – PRÁCTICO
		2g	1%		Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado.	EXAMEN TEST – PRÁCTICO
		2h	0,5%		Se han utilizado equipos de telefonía e informáticos aplicando las normas básicas de uso.	EXAMEN TEST – PRÁCTICO
		2i	1%		Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.	EXAMEN TEST – PRÁCTICO
		2j	0,5%		Se han analizado los errores cometidos y propuesto las acciones correctivas necesarias.	EXAMEN TEST – PRÁCTICO
PESO % RA	8,00%	10	8,00%	0,000%	8,00%	
		Nº CE	% CENTRO	% DUAL	PORCENTAJE TOTAL	

	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-ADG201-m0437	Edición: 16	Fecha: 02-10-2025	Página 8 de 39	

CICLO FORMATIVO		ADG 201. GESTIÓN ADMINISTRATIVA				
MODULO		0437.- COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE				
Nº	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	Nº	% CENTRO	% DUAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
R.A.3	Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.	3a	0,50%		Se han identificado los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros.	EXAMEN TEST - PRÁCTICO
		3b	0,50%		Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares.	EXAMEN TEST - PRÁCTICO
		3c	1,00%		Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad.	EXAMEN TEST - PRÁCTICO
		3d	1,00%		Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo.	EXAMEN TEST - PRÁCTICO


	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-ADG201-m0437	Edición: 16	Fecha: 02-10-2025	Página 9 de 39	

	3e	3,00%		Se han clasificado las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad.	RETO WORD
	3f	5,00%		Se ha redactado el documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida.	
	3g	1,00%		Se han identificado las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación.	
	3h	4,00%		Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición.	
	3i	2,00%		Se han cumplimentado los libros de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional.	EXAMEN TEST – PRÁCTICO
	3j	1,50%		Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.	


	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-ADG201-m0437	Edición: 16	Fecha: 02-10-2025	Página 10 de 39	

		3k	0,50%		Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).	EXAMEN TEST – PRÁCTICO
PESO % RA	20,00%	11	20,00%	0,00%	20,00%	
		Nº CE	% CENTRO	% DUAL	PORCENTAJE TOTAL	

CICLO FORMATIVO		ADG 201. GESTIÓN ADMINISTRATIVA				
MODULO		0437.- COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE				
Nº	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	Nº	% CENTRO	% DUAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
R.A.4	Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.	4a	0,2%		Se ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.	EXAMEN TEST
		4b	0,2%		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.	EXAMEN TEST


	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-ADG201-m0437	Edición: 16	Fecha: 02-10-2025	Página 11 de 39	

4c		1,00%	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.	
4d	0,2%		Se han identificado las principales bases de datos de las organizaciones, su estructura y funciones.	EXAMEN TEST
4e		2,00%	Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos.	
4f	0,2%		Se han realizado árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital.	CUADERNO AULA
4g	0,2%		Se han aplicado las técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico).	CUADERNO AULA.
4h		1,00%	Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación y detectado los errores que pudieran producirse en él.	


	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-ADG201-m0437	Edición: 16	Fecha: 02-10-2025	Página 12 de 39	

		4i		1,00%	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.
		4j		1,00%	Se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).
PESO % RA	7,00%	10	1,00%	6,00%	7,00%
		Nº CE	% CENTRO	% DUAL	PORCENTAJE TOTAL

CICLO FORMATIVO		ADG 201. GESTIÓN ADMINISTRATIVA				
MODULO		0437.- COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE				
Nº	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	Nº	% CENTRO	% DUAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
R.A.5	Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.	5a	1,00%		Se han desarrollado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.	EXAMEN TEST - PRÁCTICO


	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-ADG201-m0437	Edición: 16	Fecha: 02-10-2025	Página 13 de 39	

5b	5,00%		Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.	EXAMEN TEST - PRÁCTICO
5c	2,00%		Se han reconocido los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente.	CASO PRÁCTICO
5d	1,00%		Se ha identificado el comportamiento del cliente.	CASO PRÁCTICO
5e	2,00%		Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente.	EXAMEN TEST - PRÁCTICO
5f	0,50%		Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.	CASO PRÁCTICO
5g	1,00%		Se ha adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.	EXAMEN TEST - PRÁCTICO


	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-ADG201-m0437	Edición: 16	Fecha: 02-10-2025	Página 14 de 39	

		5h	0,50%		Se ha observado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.	CASO PRÁCTICO
		5i	2,00%		Se han distinguido las distintas etapas de un proceso comunicativo.	
PESO % RA	15,00%	9	15,00%	0,00%	15,00%	
		Nº CE	% CENTRO	% DUAL	PORCENTAJE TOTAL	

CICLO FORMATIVO	ADG 201. GESTIÓN ADMINISTRATIVA
MODULO	0437.- COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE


 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-ADG201-m0437	Edición: 16	Fecha: 02-10-2025	Página 15 de 39	

Nº	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	Nº	% CENTRO	% DUAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
R.A.6	Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de Consumo.	6a	1,00%		Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.	EXAMEN TEST - PRÁCTICO
		6b	0,50%		Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.	CASO PRÁCTICO
		6c	3,00%		Se han identificado los elementos de la queja/reclamación.	CASO PRÁCTICO
		6d	2,00%		Se han reconocido las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.	EXAMEN TEST - PRÁCTICO
		6e	0,05%		Se ha identificado y localizado la información que hay que suministrar al cliente.	EXAMEN TEST - PRÁCTICO
		6f	4,00%		Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.	CASO PRÁCTICO

	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-ADG201-m0437	Edición: 16	Fecha: 02-10-2025	Página 16 de 39	

		6g	2,00%		Se ha cumplimentado, en su caso, un escrito de respuesta utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.	CASO PRÁCTICO
		6h	1,00%		Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor.	EXAMEN TEST - PRÁCTICO
		6i	1,00%		Se ha identificado la normativa en materia de consumo.	EXAMEN TEST - PRÁCTICO
		6j	0,45%		Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.	EXAMEN TEST - PRÁCTICO
PESO % RA	15,00%	10	15,00%	0,00%	15,00%	
		Nº CE	% CENTRO	% DUAL	PORCENTAJE TOTAL	


CICLO FORMATIVO		ADG 201. GESTIÓN ADMINISTRATIVA				
MODULO		0437.- COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE				
Nº	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	Nº	% CENTRO	% DUAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-ADG201-m0437	Edición: 16	Fecha: 02-10-2025	Página 17 de 39	

R.A.7


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

7a	0,50%		Se ha identificado el concepto de marketing.	EXAMEN TEST - PRÁCTICO
7b	0,50%		Se han reconocido las funciones principales del marketing.	EXAMEN TEST - PRÁCTICO
7c	0,50%		Se ha valorado la importancia del departamento de marketing.	CASO PRÁCTICO
7d	2,00%		Se han diferenciado los elementos y herramientas básicos que componen el marketing.	CASO PRÁCTICO
7e	4,00%		Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la empresa.	EXAMEN TEST - PRÁCTICO
7f	1,00%		Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas y la atención al cliente para la imagen de la empresa.	CASO PRÁCTICO
7g	1,50%		Se ha identificado la fidelización del cliente como un objetivo prioritario del marketing.	EXAMEN TEST - PRÁCTICO

	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-ADG201-m0437	Edición: 16	Fecha: 02-10-2025	Página 18 de 39	

PESO % RA	10,00%	7	10,00%	0,00%	10,00%
		Nº CE	% CENTRO	% DUAL	PORCENTAJE TOTAL

CICLO FORMATIVO		ADG 201. GESTIÓN ADMINISTRATIVA				
MODULO		0437.- COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE				
Nº	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	Nº	% CENTRO	% DUAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
R.A.8	Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.	8a	0,50%		Se han identificado los factores que influyen en la prestación del servicio al cliente.	CASO PRÁCTICO
		8b	2,00%		Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.	EXAMEN TEST - PRÁCTICO
		8c	0,50%		Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.	CASO PRÁCTICO
		8d	0,25%		Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.	CASO PRÁCTICO

	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-ADG201-m0437	Edición: 16	Fecha: 02-10-2025	Página 19 de 39	


		8e	0,50%		Se han detectado los errores producidos en la prestación del servicio.	CASO PRÁCTICO
		8f	1,00%		Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.	CASO PRÁCTICO
		8g	2,00%		Se ha explicado el significado e importancia del servicio post-venta en los procesos comerciales.	EXAMEN TEST - PRÁCTICO
		8h	2,00%		Se han definido las variables constitutivas del servicio post-venta y su relación con la fidelización del cliente.	EXAMEN TEST - PRÁCTICO
		8i	0,25%		Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio post-venta.	EXAMEN TEST - PRÁCTICO
		8j	1,00%		Se han descrito los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio post-venta, así como sus fases y herramientas.	EXAMEN TEST - PRÁCTICO
		10	10,00%	0,00%	10,00%	
		Nº CE	% CENTRO	% DUAL	PORCENTAJE TOTAL	

B) CONTENIDOS

Los contenidos de este módulo se presentan agrupados y vinculados directamente a cada uno de los Resultados de Aprendizaje (RA). Esta estructura asegura que todo el conocimiento teórico (conceptos), las habilidades prácticas (procedimientos) y las actitudes profesionales trabajadas son relevantes y necesarias para que el alumnado pueda alcanzar y demostrar las capacidades especificadas en cada RA. La selección de contenidos se ha realizado priorizando aquellos que son esenciales para la consecución de los objetivos formativos del módulo.

N.º	Resultado de aprendizaje	N.º	Criterios de evaluación	Contenidos
R.A. 1 vinculado con U.T. 1	<i>Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.</i>	1a	Se ha reconocido la necesidad de comunicación entre las personas.	Empresa y comunicación: 1. La empresa y su organización 2. La información en la empresa 3. El proceso de comunicación 4. La comunicación en la empresa 5. La eficacia de la comunicación
		1b	Se ha distinguido entre comunicación e información.	
		1c	Se han distinguido los elementos y procesos que intervienen en la comunicación.	
		1d	Se han reconocido los obstáculos que pueden existir en un proceso de comunicación.	
		1e	Se ha determinado la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje.	
		1f	Se han identificado los conceptos de imagen y cultura de la empresa.	
		1g	Se han diferenciado los tipos de organizaciones y su organigrama funcional.	
		1h	Se han distinguido las comunicaciones internas y externas y los flujos de información dentro de la empresa.	
		1i	Se ha seleccionado el destinatario y el canal adecuado para cada situación.	

N.º	Resultado de aprendizaje	N.º	Criterios de evaluación	Contenidos
R.A. 2 vinculado con U.T. 2 y 3	<i>Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la empresa.</i>	2a	Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal.	La comunicación presencial: 1. La comunicación presencial: elementos y situaciones 2. Las técnicas de comunicación presencial 3. La comunicación no verbal
		2b	Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.	


 cpfp Bajo Aragón	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE LA INFORMACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-ADG201-m0440	Edición: 16	Fecha: 02-10-2025	Página 21 de 39	

N.º	Resultado de aprendizaje	N.º	Criterios de evaluación	Contenidos
		2c	Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales.	4. Las costumbres socioculturales y los usos empresariales 5. Los criterios de calidad en la comunicación presencial. Comunicación telefónica: 1. El proceso de comunicación telefónica 2. Los equipos y medios más habituales en las comunicaciones telefónicas 3. Los protocolos de tratamiento 4. Los usos más habituales del teléfono en la empresa 5. Los modelos básicos de comunicación telefónica 6. La seguridad, registro y confidencialidad de las llamadas telefónicas
		2d	Se ha identificado al interlocutor, observando las debidas normas de protocolo, adaptando su actitud y conversación a la situación de la que se parte.	
		2e	Se ha elaborado el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión.	
		2f	Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a los interlocutores.	
		2g	Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado.	
		2h	Se han utilizado equipos de telefonía e informáticos aplicando las normas básicas de uso.	
		2i	Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.	
		2j	Se han analizado los errores cometidos y propuesto las acciones correctivas necesarias.	

N.º	Resultados de aprendizaje	N.º	Criterios de evaluación	Contenidos
R.A. 3 vinculado con U.T. 4 y 5	Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.	3a	Se han identificado los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros.	Comunicaciones escritas: 1. Elementos de la comunicación escrita 2. La redacción de escritos 3. Documentos propios de la empresa y de la Administración Pública 4. Soportes para elaborar y transmitir documentos 5. Canales de transmisión de información
		3b	Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares.	
		3c	Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de	


	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	Módulo Profesional	TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE LA INFORMACIÓN		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-ADG201-m0440	Edición: 16	Fecha: 02-10-2025	Página 22 de 39

N.º	Resultado de aprendizaje	N.º	Criterios de evaluación	Contenidos
			los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad.	6. Herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación
		3d	Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo.	7. Aplicaciones informáticas de procesamiento de textos.
		3e	Se han clasificado las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad.	El tratamiento de la correspondencia y paquetería:
		3f	Se ha redactado el documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida.	1. La circulación de la correspondencia en entidades privadas y públicas
		3g	Se han identificado las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación.	2. Los servicios de correspondencia y paquetería
		3h	Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición.	3. Los medios telemáticos: funciones y procedimientos
		3i	Se han cumplimentado los libros de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional.	4. Las normas de seguridad y confidencialidad de la correspondencia
		3j	Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.	
		3k	Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).	
N.º	Resultado de aprendizaje	N.º	Criterios de evaluación	Contenidos
R.A. 4 vinculado con U.T. 6	Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.	4a	Se ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.	Archivo y clasificación de documentos:
		4b	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	1. El archivo: concepto y finalidad 2. Tipos de archivos empresariales 3. Sistemas de clasificación de documentos

 cpfp Bajo Aragón	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE LA INFORMACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-ADG201-m0440	Edición: 16	Fecha: 02-10-2025	Página 23 de 39	


N.º	Resultado de aprendizaje	N.º	Criterios de evaluación	Contenidos
			distribución de la información en las organizaciones.	4. Archivo de documentos en formato papel 5. Archivo informático de datos 6. Soportes y materiales de archivo 7. La protección de la información: la LOPD
		4c	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.	
		4d	Se han identificado las principales bases de datos de las organizaciones, su estructura y funciones.	
		4e	Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos.	
		4f	Se han realizado árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital.	
		4g	Se han aplicado las técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico).	
		4h	Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación y detectado los errores que pudieran producirse en él.	
		4i	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.	
		4j	Se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).	

N.º	Resultado de aprendizaje	N.º	Criterios de evaluación	Contenidos
R.A. 5 vinculado con U.T. 7	Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.	5a	Se han desarrollado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente en situaciones de	Detección de las necesidades del cliente y de su satisfacción:

	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE LA INFORMACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-ADG201-m0440	Edición: 16	Fecha: 02-10-2025	Página 24 de 39	


N.º	Resultado de aprendizaje	N.º	Criterios de evaluación	Contenidos
			atención/asesoramiento al mismo.	1. El cliente y su importancia para la empresa 2. Las motivaciones del cliente en el proceso de compra 3. Elementos de la atención al cliente 4. El departamento de atención al cliente 5. Comunicación y asesoramiento en la atención al cliente 6. Satisfacción y calidad 7. Evaluación del servicio y fidelización del cliente
		5b	Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.	
		5c	Se han reconocido los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente.	
		5d	Se ha identificado el comportamiento del cliente.	
		5e	Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente.	
		5f	Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.	
		5g	Se ha adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.	
		5h	Se ha observado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.	
		5i	Se han distinguido las distintas etapas de un proceso comunicativo.	

N.º	Resultados de aprendizaje	N.º	Criterios de evaluación	Contenidos
R.A. 6 vinculado con U.T.8	Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.	6a	Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.	Atención de quejas y reclamaciones: 1. Valoración de la atención recibida 2. Elementos de la reclamación 3. Gestión de reclamaciones 4. El consumidor y su protección 5. Instituciones y organismos de consumo 6. Proceso de resolución de una reclamación ante la Administración
		6b	Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.	
		6c	Se han identificado los elementos de la queja/reclamación.	
		6d	Se han reconocido las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.	

	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE LA INFORMACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-ADG201-m0440	Edición: 16	Fecha: 02-10-2025	Página 25 de 39	

N.º	Resultado de aprendizaje	N.º	Criterios de evaluación	Contenidos
		6e	Se ha identificado y localizado la información que hay que suministrar al cliente.	
		6f	Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.	
		6g	Se ha cumplimentado, en su caso, un escrito de respuesta utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.	
		6h	Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor.	
		6i	Se ha identificado la normativa en materia de consumo.	
		6j	Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.	
N.º	Resultado de aprendizaje	N.º	Criterios de evaluación	Contenidos
R.A. 7 vinculado con U.T. 9	Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing.	7a	Se ha identificado el concepto de marketing.	
		7b	Se han reconocido las funciones principales del marketing.	Potenciación de la imagen empresarial:
		7c	Se ha valorado la importancia del departamento de marketing.	1. La función comercial de la empresa
		7d	Se han diferenciado los elementos y herramientas básicos que componen el marketing.	2. Marketing: concepto y niveles de desarrollo
		7e	Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la empresa.	3. Implantación del plan de marketing
		7f	Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas y la atención al cliente para la imagen de la empresa.	4. El producto y sus estrategias
		7g	Se ha identificado la fidelización del cliente como un objetivo prioritario del marketing.	5. El precio y sus estrategias
				6. El acercamiento físico al cliente: distribución
				7. Estrategias de comunicación con el cliente
				8. Imagen y cultura de empresa: responsabilidad social corporativa

N.º	Resultado de aprendizaje	N.º	Criterios de evaluación	Contenidos
-----	--------------------------	-----	-------------------------	------------

 cpfp Bajo Aragón	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE LA INFORMACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-ADG201-m0440	Edición: 16	Fecha: 02-10-2025	Página 26 de 39	

N.º	Resultado de aprendizaje	N.º	Criterios de evaluación	Contenidos
R.A. 8 vinculado con U.T.7	Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.	8a	Se han identificado los factores que influyen en la prestación del servicio al cliente.	Detección de las necesidades del cliente y de su satisfacción: 1. El cliente y su importancia para la empresa 2. Las motivaciones del cliente en el proceso de compra 3. Elementos de la atención al cliente 4. El departamento de atención al cliente 5. Comunicación y asesoramiento en la atención al cliente 6. Satisfacción y calidad 7. Evaluación del servicio y fidelización del cliente
		8b	Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.	
		8c	Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.	
		8d	Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.	
		8e	Se han detectado los errores producidos en la prestación del servicio.	
		8f	Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.	
		8g	Se ha explicado el significado e importancia del servicio post-venta en los procesos comerciales.	
		8h	Se han definido las variables constitutivas del servicio post-venta y su relación con la fidelización del cliente.	
		8i	Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio post-venta.	
		8j	Se han descrito los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio post-venta, así como sus fases y herramientas.	

El Artículo 97.7 del decreto 91/2024 establece que “Podrán desarrollarse actuaciones de enriquecimiento curricular, introduciendo contenidos que no forman parte del currículo habitual o de la programación didáctica del módulo o módulos profesionales, pero que implican el desarrollo de destrezas de pensamiento más profundo, siempre y cuando no supongan anticipación de contenidos que aparecerán en el curso superior. Estos contenidos deberán concretarse en las programaciones didácticas. “

C) TEMPORALIZACIÓN

En este apartado se detalla la distribución y secuencia planificada de los Resultados de Aprendizaje (RA) y los Contenidos asociados a los mismos a lo largo del curso escolar. Esta organización temporal tiene como

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE LA INFORMACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-ADG201-m0440	Edición: 16	Fecha: 02-10-2025	Página 27 de 39	

objetivo proporcionar una estructura clara y coherente para el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje, asegurando la cobertura de todos los elementos curriculares del módulo.


La secuenciación propuesta sigue una lógica pedagógica que busca facilitar la adquisición progresiva de las competencias, partiendo de los conceptos y habilidades fundamentales para avanzar hacia los más complejos. Los contenidos se abordarán en el momento en que sean necesarios para el desarrollo y la consecución de los Resultados de Aprendizaje específicos a los que están vinculados.

La distribución se ha organizado por Evaluaciones (trimestres), indicando los Resultados de Aprendizaje que se trabajarán predominantemente en cada periodo. Sin embargo, es importante señalar que algunos RAs pueden tener un carácter transversal o requerir un desarrollo continuado a lo largo de varios periodos.

Esta temporalización debe entenderse como una previsión orientativa. El ritmo real de la clase, las necesidades específicas del alumnado, la posible integración con otros módulos o proyectos, y otros factores pedagógicos o circunstanciales podrán motivar ajustes puntuales en esta planificación. Cualquier adaptación significativa será convenientemente gestionada para garantizar el logro de todos los objetivos formativos del módulo dentro del tiempo asignado.

A continuación, se presenta la distribución detallada de los Resultados de Aprendizaje y los bloques de contenido principales por cada periodo evaluativo del curso escolar.

Evaluación	N.º	Resultado de aprendizaje	Unidad de Trabajo	Periodo
1ª	R.A.1	<i>Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.</i>	UT1: La comunicación en la empresa	Septiembre
	R.A.2	<i>Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la empresa.</i>	UT2: La comunicación presencial.	Octubre
	R.A.3	<i>Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.</i>	UT5: El tratamiento de la correspondencia y la paquetería.	Noviembre
2ª	R.A.2	<i>Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la empresa.</i>	UT3: Comunicación telefónica.	Diciembre
	R.A.3	<i>Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.</i>	UT4: Comunicaciones escritas.	Enero
	R.A.4	<i>Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.</i>	UT6: Archivo y clasificación de documentos.	Enero-Febrero Prácticas

 cpfp Bajo Aragón	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE LA INFORMACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-ADG201-m0440	Edición: 16	Fecha: 02-10-2025	Página 28 de 39	
3ª	R.A.5	<i>Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.</i>	UT7: Detección de las necesidades del cliente y su satisfacción.	Marzo-Abril	
	R.A.8	<i>Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.</i>	UT8: Atención de quejas y reclamaciones	Abril-Mayo	
	R.A.6	<i>Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.</i>			
	R.A.7	<i>Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing.</i>	UT9: Potenciación de la imagen empresarial	Mayo-Junio	

La distribución horaria para los temas intenta adaptarse a las horas establecidas en cada evaluación en el curso, sin perjuicio de que pudiese iniciarse o terminarse una unidad didáctica en el mes anterior o siguiente y/o los últimos temas de la primera y segunda evaluación pudiesen pasar a la evaluación siguiente, dependiendo del calendario de evaluaciones, los días declarados como no lectivos y los días de la semana en que se imparta el módulo.


D) PRINCIPIOS METODOLÓGICOS

La metodología didáctica de este módulo se fundamenta en un enfoque eminentemente activo y, práctico. Se priorizará la consecución de un aprendizaje significativo, la motivación del alumnado, la optimización de los recursos disponibles y la consecución de los resultados de aprendizaje previstos, todo ello en coherencia con las orientaciones pedagógicas establecidas en el currículo oficial del título.

Para guiar el proceso de enseñanza-aprendizaje, se adoptarán los siguientes principios metodológicos:

1. Aprendizaje Activo: Se considera al alumno/a como agente principal de su propio aprendizaje. El "aprender haciendo" será el eje central.
2. Conexión Teoría-Práctica: los contenidos teóricos se presentarán siempre vinculados a su aplicación práctica.
3. Contextualización Profesional: el aprendizaje se enmarcará en escenarios lo más cercanos posible al entorno laboral real.
4. Aprendizaje Significativo y Motivador: se buscará conectar los nuevos contenidos con los conocimientos previos del alumnado y con sus intereses profesionales futuros.
5. Individualización y Atención a la Diversidad: se respetarán los diferentes ritmos y estilos de aprendizaje. Se propondrán actividades con distintos niveles de complejidad y se ofrecerá apoyo personalizado, fomentando tanto el trabajo individual como el colaborativo, para atender las necesidades específicas de cada alumno/a.
6. Integración Tecnológica: Siendo un módulo sobre digitalización, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) serán tanto objeto de estudio como herramienta fundamental del proceso de enseñanza-aprendizaje (plataformas virtuales, software específico, herramientas de simulación, recursos en línea, etc.).

Se combinarán diversas metodologías activas, adaptándolas a los contenidos específicos y a las características del grupo:

	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE LA INFORMACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-ADG201-m0440	Edición: 16	Fecha: 02-10-2025	Página 29 de 39	

1. Aprendizaje Colaborativo Basado en Retos (AcBR): Se plantearán retos grupales que requieran integrar conocimientos y habilidades del módulo para dar respuesta a una situación de la vida real. Esta metodología fomenta la autonomía, la planificación, la resolución de problemas complejos y la contextualización.
2. Aprendizaje Basado en Problemas (ABP): Se presentarán problemas abiertos y relevantes. El alumnado deberá investigar, analizar y proponer soluciones fundamentadas, desarrollando el pensamiento crítico y las habilidades de investigación.
3. Aprendizaje Cooperativo: Se estructurarán tareas para ser realizadas en pequeños grupos heterogéneos, fomentando la interdependencia positiva, la responsabilidad individual y grupal, y el desarrollo de habilidades sociales y de comunicación esenciales en el entorno laboral.

Esta combinación de principios y metodologías busca asegurar una aplicación coherente y planificada de la programación, manteniendo la motivación del alumnado al hacer el aprendizaje relevante y aplicado. La evaluación continua y formativa, integrada en estas metodologías, permitirá monitorizar el progreso y asegurar la consecución de los resultados de aprendizaje propuestos. Se contempla la flexibilidad necesaria para adaptar las estrategias metodológicas en función de la evolución del grupo y las necesidades detectadas.

E) PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Indicar que los Instrumentos de Evaluación vienen ya detallados en el apartado A) de la presente programación vinculados a sus Resultados de Aprendizaje y Criterios de Evaluación.

Además, que el módulo que recoge la presente programación se encuentra dualizado y por lo tanto cedida su evaluación a la empresa u organismo equiparado en los criterios de evaluación d), e), f), g), h), i) y j) del Resultado de Aprendizaje 2.

En base a ello y tal y como recoge el art. 25 del Decreto 91/2024 del Gobierno de Aragón, *“el alumnado que no haya realizado la formación en empresa no habrá superado todos los resultados de aprendizaje del módulo y, por tanto, no podrá obtener una calificación positiva en el mismo”*.

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.

La calificación de cada uno de los RA se obtiene a partir de los instrumentos de evaluación en los que se evalúe cada RA siguiendo la proporción que se indica en la tabla del apartado A.RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.


La materia en este módulo está dividida en dos partes diferenciadas, la **parte teórica** (exámenes), que supone el **70%** de la nota y la **parte práctica** (trabajos y actividades de clase) que supone el **30%**.

En base a esto, habrá que superar por separado las dos partes, con mínimo de 5 en cada una de ellas. En caso de que una de las partes no tenga una nota igual o superior a 5, la evaluación estará suspendida, y la calificación definitiva será la media que se obtenga con los criterios prefijados sin que supere el 4.

Por lo tanto, la calificación estará compuesta por tres instrumentos de evaluación:

1. Trabajos y ejercicios (30%):

Asistencia positiva y física, realización de los ejercicios planteados, y puntualidad regular por trimestre, entendiendo como asistencia positiva la asistencia física y productiva, la actitud, el trabajo diario y la realización y entrega puntual de trabajos y ejercicios propuestos (unidades profesionales y ejercicios solicitados).

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE LA INFORMACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-ADG201-m0440	Edición: 16	Fecha: 02-10-2025	Página 30 de 39	

La “nota de clase”, estará compuesta por asistencia positiva y física, y puntuación obtenida en las prácticas profesionales propuestas y ejercicios realizados. Se entiende por asistencia positiva y física, la asistencia diaria a clase y el trabajo del estudiante en el aula. De tal forma que las faltas de asistencia minorarán la nota de este apartado, en función de la siguiente tabla:

% Asistencia	PUNTOS
Física	
95-100	100 %
90-95	90 %
85-90	75 %
80-85	65 %
70-80	50 %
60-70	60 %
MENOS DE 60	0

De manera que, si un estudiante obtiene en las prácticas una nota de un 8, y ha faltado un 4% de las clases, tendrá en este apartado un 8. Sin embargo, si obteniendo un 8, ha faltado un 19% de las clases, su nota será de $75\% \times 8 = 6$. Además, como se ha especificado previamente, la entrega fuera de plazo de los ejercicios y prácticas propuestas, o haber entregado menos del 50% supondrá que esta parte estará suspensa.

En este apartado se valorará la asistencia del estudiante a clase. Si un estudiante tiene faltas de asistencia justificadas o no justificadas, igualmente se computará la no asistencia a clase ponderando el número de faltas de asistencia en función del número de horas de clase de ese trimestre. Salvo casos excepcionales a estudiar en el departamento.

2. Exámenes (70%):

Controles periódicos de tipo test y teórico-práctico. Para superar esta parte será necesario tener como mínimo un 5, si bien una nota de 4 en cada examen individual, será suficiente para obtener la media entre las diferentes pruebas del trimestre.


En ningún caso se promediará cuando el estudiante/a haya obtenido en alguno de los exámenes de la evaluación realizados en clase una nota inferior a 4, lo cual implicará que el estudiante tendrá esa parte pendiente de evaluación en la prueba de recuperación.

La nota mínima de los exámenes a la que se añadirá la nota de clase, es de 4 sobre 10.

Tras la obtención de la nota previa, y debido a que se llevará un control exhaustivo del comportamiento del estudiante, **se aplicará un negativo por cada una de las siguientes acciones:**

- Retrasos de más de 5 minutos.
- Uso de móviles en clase sin consentimiento del docente.
- No realización de tareas propuestas en clase.
- Comer o beber en clase.
- Insultos y faltas de respeto a compañeros o docentes.
- Mal uso del material del aula.
- Otras acciones en contra del Reglamento Interno del centro.

Por cada negativo que tenga el estudiante, se restará 0,2 puntos a la nota previa, obteniendo así la nota definitiva.

 cpfp Bajo Aragón	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE LA INFORMACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-ADG201-m0440	Edición: 16	Fecha: 02-10-2025	Página 31 de 39	

De obtener el estudiante un Resultado de Aprendizaje con una calificación inferior a 5 en la evaluación, deberá realizar las pruebas de **recuperación** sobre las partes pendientes de superar, y cuyas notas serán como mucho de 5. Si el estudiante no supera esta prueba irá a una **prueba final ordinaria** en junio, con las partes pendientes. La nota máxima que se puede obtener en una prueba de recuperación o final será de 5 puntos también.

La calificación final ordinaria del curso se obtendrá de la aplicación del peso porcentual de cada Resultado de Aprendizaje sobre las notas obtenidas. Aprobará el módulo quien obtenga una nota final igual o superior a 5 puntos.

En cualquier caso, cuando la nota resultante tenga decimales, se redondeará siguiendo el criterio del Euro. Este redondeo no se aplica en el intervalo [4-5].

En caso de no superar el módulo en la recuperación ordinaria de junio, el estudiante/a podrá realizar una **prueba extraordinaria** adicional en **junio** (sustitutiva de la de septiembre), que contemplará la **totalidad de los contenidos** (salvo excepciones de fuerza mayor). Para ayudar a preparar adecuadamente el examen se propondrán al alumnado actividades, específicas e individualizadas. La nota del curso será, en este caso, la conseguida en la prueba extraordinaria.

De todo lo anterior junto con los resultados de aprendizaje, contenidos y criterios de evaluación, se informará al alumnado en los primeros días de clase del curso.

El docente informará con antelación de las fechas de las pruebas objetivas, y será flexible a cambios planteados previamente por los estudiantes, por lo que no se repetirá ninguna prueba ante ausencias a las mismas, justificadas o sin justificar. En caso de que el estudiante haya faltado al examen con justificante oficial, realizará la prueba de recuperación, y esa nota se sumará al resto de notas obtenidas en la evaluación, de manera que de cara a la nota final no tendrá desventajas. En caso de que la falta sin justificante oficial, el estudiante deberá ir a recuperación, obteniendo como nota máxima en tal prueba, un 5.


Si el docente descubriera que algún estudiante emplea recursos engañosos como chuletas, copias, sustitución de exámenes, etc., en la realización de exámenes o pruebas escritas, obtendrá una calificación de 0 puntos en dicha prueba. Si durante algún examen el docente advirtiese el uso de elementos electrónicos, físicos o de cualquier tipo, con el fin de copiar o transmitir información a otro estudiante, tendrá la potestad de retirar el examen a dicho estudiante y suspenderlo.

No obstante, todo lo anterior, quedará a expensas del correcto cumplimiento del derecho fundamental de cátedra que asiste a todo docente, conforme queda preceptuado en el artículo 20.1. c) de la Constitución Española, el cual faculta a adoptar al docente cuantas medidas sean pertinentes para el funcionamiento regular de las enseñanzas.

Los estudiantes con módulos pendientes de otros años, podrán optar por la evaluación continua, lo que significará la asistencia continuada a clase y evaluación y calificación que se indica en el apartado Criterios de Calificación, u optar por los estudiantes que han perdido el derecho a evaluación (no asistencia a clase) aplicando lo expuesto.

DURANTE TODO EL CURSO:

Se valorará el **trabajo diario en clase**, para cuyo fin los estudiantes llevarán un dossier de apuntes, ejercicios y una **unidad externa de almacenamiento para las prácticas que se irán realizando durante el curso**, llevándose a cabo un seguimiento y valoración de los mismos, por lo que la asistencia a clase es necesaria, ya que deberán haber resuelto la mayoría de los ejercicios propuestos en clase para el correcto aprendizaje de las unidades, su comprensión y asimilación. En la fecha o fechas que se determinen a lo largo del curso, el/la estudiante deberá presentar las prácticas realizadas en la forma que el docente solicite. Llegado el caso, podrá exigirse al estudiante que los ejercicios y prácticas estén

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE LA INFORMACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-ADG201-m0440	Edición: 16	Fecha: 02-10-2025	Página 32 de 39	

impresas en papel y debidamente firmadas. La rúbrica deberá ser legible y en caso de no serlo, el estudiante/a, a quien pertenezca deberá identificarse con su nombre y apellidos.

La entrega fuera de plazo de las prácticas o actividades conllevará que sean evaluadas en un 50% menos que si fueran entregadas en plazo. En caso de no presentar esas prácticas antes del examen con tiempo suficiente para su corrección (2 semanas de antelación, como mínimo, a la fecha fijada para la evaluación), no serán computadas en la nota.

En cada evaluación se podrán realizar una o varias pruebas objetivas de tipo teórico, práctico o teórico-práctico. En estas pruebas el estudiante deberá demostrar que conoce suficientemente los contenidos que se consideran mínimos y que han sido detallados en esta programación. La parte práctica contendrá supuestos o ejercicios a ejecutar relacionados con los contenidos. **Para superar la evaluación será necesario tener como mínimo un 5, si bien una nota de 4 en cada prueba será suficiente para obtener la media, entre todas las pruebas.**

Los trabajos individuales se valorarán tal y como se describe en el apartado de Criterios de Calificación.

Pérdida del derecho a la evaluación continua.

“Conforme al artículo 19 del decreto 91/2024 perderá la evaluación continua el alumno que haya acumulado más de un 15 % de las faltas respecto a la duración total del módulo, en función de la fecha en la que el/la alumno/a se haya matriculado/a. De este porcentaje podrá quedar excluido el alumnado que curse las enseñanzas de Formación Profesional y tenga que conciliar el aprendizaje con la actividad laboral”.

Al alumnado que haya perdido el derecho a la evaluación continua, se le podrá impedir la realización de determinadas actividades programadas en uno o varios módulos, que pudieran implicar riesgos para su integridad física o la de su grupo”.

Para estos casos, la evaluación será mediante una prueba final ordinaria en junio cuya nota será la obtenida, y la resolución de supuesto/s práctico/s, que versará sobre la totalidad de los contenidos vistos a lo largo del curso. Dicha prueba podrá ser:

Verdadero o Falso, respuesta breve, de correspondencia y selección múltiple.

Preguntas cortas y concretas.

Preguntas de respuesta abierta.

Resolución de supuesto/s práctico/s.

Propuesta de trabajo global que recoja los contenidos impartidos en el módulo.

Adicionalmente a esta prueba, podrá exigirse la elaboración de algún tipo de trabajo, ejercicios o pruebas teórico-prácticas que ponderarán tal y como se indique en el informe de módulos no superados.

“El alumno que haya perdido el derecho a la evaluación continua y no se presente a la convocatoria de evaluación final será calificado como No Evaluado”.


F) ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN Y REFUERZO PARA ALUMNADO DE 2ª CONVOCATORIA

Los instrumentos de recuperación serán similares a los planteados a los alumnos en las convocatorias ordinarias.

En cuanto a las actividades de refuerzo, el profesor posee una batería de ejercicios teórico-prácticos para aquel alumnado que lo demande o necesite refuerzo.

G) EVALUACIÓN INICIAL

Tal y como indica el **Artículo 24** “Al comiendo de cada curso, en el marco de la evaluación continua, el profesorado realizará la evaluación inicial del alumnado con el fin de detectar el grado de conocimientos

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE LA INFORMACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-ADG201-m0440	Edición: 16	Fecha: 02-10-2025	Página 33 de 39	

de los que parten y, como ayuda al profesorado para planificar la intervención educativa y para mejorar el proceso de enseñanza y de aprendizaje”.

En base a ello, la última semana de septiembre o primera semana de octubre, y siempre antes de la reunión informativa con los padres, se realizará la evaluación inicial.

Como instrumento, se utilizará una prueba teórico práctica para testear los conocimientos del alumno, así como las pruebas objetivas que se hayan realizado hasta la fecha y la observación diaria del docente.

En función de los resultados y si se considera necesario, se tomarán decisiones a nivel grupal e individual que puedan mejorar los resultados futuros del alumnado, modificando la programación didáctica.

La evaluación inicial debe proporcionar una primera radiografía del alumnado que conforma el curso. Para ello, la información del grupo se recogerá a través de un acta específica de “evaluación inicial” en la que quedarán recogidos información relativa a:

- Acceso: ESO, FP GB, Bachillerato, otros ciclos formativos. Puede consultarse en el sigad
- Análisis de los informes concretos y casuísticas específicas del alumnado (dpto. orientación)
- Recopilación de datos objetivos y concretos que no recojan los informes anteriores

Para ello, será necesario que estas evaluaciones iniciales cuenten (en la medida de lo posible y al menos en algún tramo de la misma) con la participación del departamento de orientación y/o Jefatura de Estudios.

Se recogerá en la propia acta de evaluación las consideraciones/adaptaciones a tener en cuenta con casos concretos, acta que se estará a disposición del equipo docente para que puedan tenerse presentes los acuerdos e información vertida en dicha sesión de evaluación tal como se indica en el punto H de esta programación.

Los acuerdos de esta sesión se revisarán en las sesiones de evaluación posteriores, para analizar el seguimiento de las medidas adoptadas.

En función del número de alumnos con problemáticas similares analizadas en las sesiones de evaluación iniciales, el departamento de orientación determinará la necesidad de llevar a cabo a posteriori una sesión de orientación conjunta para todo el profesorado, con el objeto de ejemplificar posibilidades de atención para el alumnado con necesidades educativas especiales.


H) PLAN DE RECUPERACIÓN PARA EL ALUMNADO DE SEGUNDO CON EL MÓDULO PENDIENTE

La recuperación de estudiantes matriculados en segundo con el módulo pendiente, tendrá lugar a final del segundo trimestre, previa a la evaluación final de segundo curso debido a la posibilidad de estos estudiantes a poder realizar la formación en empresas u organismos equiparados. La prueba incluirá el total de contenidos programados y constará de teoría y supuestos prácticos similares a los realizados durante el curso (los criterios de calificación estarán detallados en la copia de la prueba que se entrega al estudiante para realizar el examen). Cuando así lo aconseje la situación del estudiante, se le ofrecerá un plan de recuperación que incluirá trabajos y exámenes parciales que le permitan recuperar la materia pendiente.

Los instrumentos de recuperación serán similares a los planteados a los alumnos en las convocatorias ordinarias.

Hay que tener en cuenta (Artículo 56):

- Cuando un/a alumno/a no promoció de curso o no titule, las horas de formación en empresa u organismo equiparado se reducirán conforme a la estimación de los resultados de aprendizaje que deban realizarse.

 cpfp Bajo Aragón	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE LA INFORMACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-ADG201-m0440	Edición: 16	Fecha: 02-10-2025	Página 34 de 39	

- En los casos en los que un/a alumno/a se matricule por segunda vez de un módulo dualizado, deberá realizar de nuevo la formación en empresa u organismo equiparado, excepto en el caso contemplado en el artículo 25.3 de este Decreto.
- En el caso de alumnado de segundo curso, con módulos pendientes de primero, en el Plan de formación se incluirán los resultados de aprendizaje de los módulos pendientes.

I) ATENCIÓN A LAS DIFERENCIAS INDIVIDUALES.

En función de lo detectado en la evaluación inicial se podrán determinar para cada alumno las siguientes adaptaciones curriculares no significativas: (Artículo 19 ley general de atención a la diversidad. Orden 913/2023)

- Priorización y temporalización de R.A. y C.E. para FP
- Adecuación de tiempos y espacios
- Adecuación de instrumentos y formatos de evaluación
- Atención más personalizada durante la realización de actividades o pruebas
- Adecuación de los criterios de calificación priorizando el contenido y no la forma (sintaxis y ortografía).

Estos aspectos quedarán reflejados en el acta de la evaluación inicial.

Debemos además, tener en cuenta y añadir al presente apartado, los siguientes artículos:

- **Artículo 19 Características de la evaluación.**

Se adoptarán los apoyos individualizados necesarios y se diagnosticarán los progresos no adecuados del alumnado y las dificultades en el proceso de aprendizaje que permitan establecer las medidas necesarias para solventar dichas dificultades.

- **Artículo 23 Sesiones de evaluación**


En las sesiones de evaluación se informará sobre el proceso personal de aprendizaje seguido, sobre las medidas de apoyo recibidas y, en caso de tener módulos o ámbitos pendientes, las actividades de orientación y apoyo encaminadas a la superación de los mismos, que se transmitirá a cada alumno/a, a su familia o a los representantes legales.

- **Artículo 29. Evaluación del alumnado con discapacidad.**

1. La evaluación del alumnado con discapacidad que curse las enseñanzas correspondientes a un Grado D o un Grado E se regirá, con carácter general, por lo dispuesto en este Decreto, aplicándose, en su caso, las adaptaciones no significativas del currículo establecidas en la normativa que regula las actuaciones de intervención educativa inclusiva en la Comunidad Autónoma de Aragón.
2. El alumnado con discapacidad será evaluado con las adaptaciones de tiempo y medios apropiados a sus posibilidades y características, incluyendo el uso de sistemas de comunicación alternativos y la utilización de apoyos técnicos que faciliten el proceso de evaluación. Se deberá asegurar que el/la alumno/a con discapacidad haya conseguido todos los resultados de aprendizaje incluidos en los estudios realizados.
3. Se establecerán medidas de flexibilización y alternativas metodológicas en la enseñanza y evaluación de la lengua extranjera para el alumnado con discapacidad, en especial para aquel que presenta dificultades en su expresión oral. Estas adaptaciones en ningún caso se tendrán en cuenta para minorar las calificaciones obtenidas.

- **Artículo 97. Atención a las diferencias individuales en el Sistema de Formación Profesional.**

1. El Departamento competente en las enseñanzas no universitarias fomentará la equidad e inclusión, la igualdad de oportunidades y la no discriminación en los Grados D y E. A tal efecto, se adoptarán las medidas de flexibilización y las alternativas metodológicas de accesibilidad al currículo, de adaptación temporal y diseño universal.

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE LA INFORMACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-ADG201-m0440	Edición: 16	Fecha: 02-10-2025	Página 35 de 39	

2. Se entenderá por personas con necesidades específicas de apoyo educativo o formativo aquellas que, con independencia de que éstas tengan su origen en condiciones personales, sociales o de cualquier otro tipo, generen la necesidad de una atención diferente a la ordinaria durante su formación.
3. La atención diferenciada a la que se refiere el apartado anterior se rige por:
 - a) Los principios de normalización, inclusión y accesibilidad.
 - b) **La adaptación de condiciones facilitadoras de la adquisición de los aprendizajes y de las evaluaciones a las necesidades precisadas de apoyo formativo.**
4. Para llevar a cabo actuaciones de intervención educativa inclusiva en los Grados D y E se tendrá en cuenta lo establecido en la normativa que regule las actuaciones de intervención educativa inclusiva en la Comunidad Autónoma de Aragón.
5. Se podrán realizar adaptaciones curriculares no significativas para el alumnado de los Grados D y E. Estas adaptaciones serán diseñadas y realizadas por el equipo docente que imparte los módulos profesionales con el asesoramiento de la Red Integrada de Orientación Educativa y, en su caso, con la colaboración de agentes externos. Dichas adaptaciones deberán registrarse en la plataforma de gestión de los Alumnos con Necesidades Específicas de Atención Educativa y también deberá quedar constancia de las mismas en el expediente del alumno/a.
En estas enseñanzas, las adaptaciones que se realicen nunca podrán afectar a los resultados de aprendizaje de los módulos profesionales que componen el currículo.
6. En el caso de alumnado escolarizado en los dos cursos previos a las enseñanzas del Grado D o E correspondiente, al que se le hubiese aplicado adaptaciones curriculares no significativas, se le continuarán aplicando dichas adaptaciones en las nuevas enseñanzas.

J) PLAN DE APLICACIÓN DE LOS DESDOBLES, EN SU CASO.

No se aplica por no haber desdobles.

K) MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS QUE SE VAYAN A UTILIZAR.

El módulo se imparte en el aula ADM1. Los recursos de que dispone esta aula son los siguientes: medios informáticos, mesas de oficina, archivadores, tres estanterías, un retroproyector, un video-proyector fijo, una pizarra móvil y otra fija.

Los medios informáticos lo componen 30 ordenadores, para uso de los alumnos, un ordenador para uso del profesor y una impresora de uso compartido.

Todos los equipos están conectados a la red del centro y su configuración es la siguiente:


1. Tienen partición del disco duro que denominamos C y D
2. En el disco C están instalados los siguientes Sistemas operativos y programas: Windows; Office;
3. El disco D está reservado para uso de los alumnos.
4. Tanto los alumnos como los profesores disponen, además, de un espacio en el servidor del centro
5. AEDUCAR

Los alumnos seguirán primordialmente el manual de comunicación de la editorial McGraw Hill "Comunicación empresarial y atención al cliente".

La empresa OFICOM tiene subcontratado el mantenimiento de los medios informáticos.

El anterior material está condicionado por el **Artículo 108 del decreto** que indica lo siguiente:

1. Los Departamentos, equipos u órgano de coordinación didáctica que corresponda tendrán autonomía para elegir los libros de texto y demás materiales curriculares que se vayan a utilizar en cada curso. Tales materiales deberán estar supeditados al currículo establecido.
2. Los materiales curriculares y libros de texto adoptados deberán reflejar y fomentar el respeto a los principios, valores, libertades, derechos y deberes constitucionales, así como los principios y valores

 cpfp Bajo Aragón	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE LA INFORMACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-ADG201-m0440	Edición: 16	Fecha: 02-10-2025	Página 36 de 39	

establecidos en la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.

3. En el caso de que el centro haya optado por que el material curricular sea en formato digital, se entenderán incluidas en el concepto de material curricular no solo las licencias, que se consideran software, sino también aquellos aspectos imprescindibles necesarios para el uso de los mismos en el aula. Entre estos aspectos se puede incluir un equipo individualizado para el alumnado, como tabletas, dispositivos móviles, mini portátiles o portátiles, una plataforma educativa, un servicio de mantenimiento, seguros y la electrónica de red necesaria para el acceso a Internet.

4. Los materiales curriculares y libros de texto en papel adoptados no podrán ser sustituidos por otros durante un período mínimo de dos años. Con carácter excepcional, previo informe de la Inspección de Educación, La persona titular de la Dirección del Servicio Provincial del Departamento competente en las enseñanzas no universitarias podrá autorizar la sustitución anticipada cuando la Dirección del centro, previa comunicación al Consejo Escolar o Consejo Social, acredite de forma fehaciente la necesidad de dicha sustitución anticipada.

L) ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

No hay de momento actividades extraescolares vinculadas a este módulo.

En el caso de que las hubiese, los estudiantes que no aportando documentación oficial, que justifique su ausencia a la actividad sea del tipo que sea (charla, viaje, conferencia, etc.) perderá un 10% de la nota final de la evaluación en cada uno de los módulos de curso que esté matriculado y si es reincidente deberá aportar un trabajo sobre la actividad mínimo de 10 folios, a bolígrafo, que deberá entregarse a su tutor correspondiente.

Si hubiese actividades complementarias y extraescolares, éstas se recogen en el plan anual de actividades complementarias y extraescolares del departamento.

M) MEDIDAS COMPLEMENTARIAS PARA MÓDULOS BILINGÜES

No Aplica.


N) MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y VALORACIÓN DEL MÓDULO

Seguimiento de la programación:

Para evaluar el grado de seguimiento de la programación del módulo se dispone de una herramienta para valorar cada uno de los puntos de la programación. Este seguimiento se hace mensualmente. En el caso de que los valores obtenidos se encuentren por debajo de los valores estimados como normales, se hará una reflexión sobre las causas de estas desviaciones, tomando las medidas necesarias para subsanar y corregir estas desviaciones en el tiempo restante de curso. Estas reflexiones podrán reflejarse en el mismo formato de seguimiento de la programación.

En cada evaluación se realizará un seguimiento de los acuerdos tomados con anterioridad.

Cuando exista alumnado matriculado en los ciclos formativos de grado medio, con necesidades educativas especiales acreditadas, pueden realizarse adaptaciones curriculares NO significativas, además de permitir al alumnado anular matrícula de los módulos que considere oportuno, para facilitar la obtención de la titulación.

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE LA INFORMACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-ADG201-m0440	Edición: 16	Fecha: 02-10-2025	Página 37 de 39	

No obstante, y dado que sí existe un grado de diversidad muy importante en la edad, procedencia (acceso directo/ prueba de acceso), contacto con el mundo laboral, y en los ritmos y capacidades de aprendizaje del alumnado, será necesario llevar a cabo adaptaciones metodológicas continuas. Para ello se podrán proponer actividades diferentes en el grupo para obtener los mismos objetivos.

Así mismo, para aquel alumnado que individualmente se considere necesario, se propondrán actividades de refuerzo y/o ampliación a lo largo de toda la evaluación.

En caso de alumnado con TDA diagnosticado pueden realizarse adaptaciones metodológicas:

MEDIDAS GENERALES: Situarle **cerca del docente/a**, apartado de puertas y ventanas; Apuntar en la pizarra lo que vamos a hacer cada día.

Invitarle a que **utilice agenda** como modo de organizar y planificar sus tareas académicas. Si la tarea es muy ardua, permitir 5 minutos de **descanso**.

ADAPTACIÓN DE TIEMPOS: El gobierno de Aragón permite dotar al estudiante con TDA de **hasta un 25% más de tiempo extra** para realizar las pruebas de evaluación, permitir **descansos** en la propia prueba,

Considerar el mejor momento de la mañana para realizar la tarea (antes del recreo o después del recreo para poder utilizar este tiempo, primeras horas donde haya menos fatiga...)

O) PLAN DE CONTINGENCIA

En caso de que el profesor falte durante un período de tiempo, se prepararán actividades basadas en los contenidos de la plataforma Aeducar y otros recursos complementarios para que los alumnos puedan realizarlas cuando el profesor no pueda asistir al centro. Estas actividades se entregarán al profesor de guardia correspondiente. Se intentará, en la medida de lo posible, que los profesores de guardia sean aquellos con mayor conocimiento de la materia.

Si un alumno falta a un número importante de clases por motivos justificados, se determinará un plan de trabajo acordado entre el profesor y el alumno, para que este pueda realizar las actividades fuera del horario de clase y recibir atención del profesor para resolver las dudas que le surjan.

La programación actual está diseñada para un escenario de enseñanza presencial. Si por circunstancias excepcionales se debe pasar a un modelo de enseñanza semipresencial o a distancia, se aplicarán las modificaciones indicadas, por ejemplo, las previstas en la orden ECD de 30 de junio de 2020.

Modificaciones para un modelo de enseñanza semipresencial o a distancia

Objetivos

Se mantendrán los objetivos generales.


Contenidos

Todos los contenidos del módulo son susceptibles de su estudio en enseñanza a distancia.

Metodología

Se empleará la plataforma Aeducar del Centro como medio y canal preferente para las actividades de enseñanza y aprendizaje. También se priorizará esta como herramienta principal de comunicación. Como herramienta alternativa se podrá utilizar el correo electrónico.

Para el aprendizaje y la enseñanza a distancia también se emplearán herramientas de videoconferencia como podrán ser las que están incluidas dentro de Aeducar.

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE LA INFORMACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-ADG201-m0440	Edición: 16	Fecha: 02-10-2025	Página 38 de 39	

En caso de que nos encontremos con alumnado en cuarentena se procurará que se pueda seguir las sesiones presenciales desde casa. Para ello se utilizarán herramienta de videoconferencia para poder visualizar las explicaciones desde casa y poder hacer preguntas.

Criterios de evaluación

En un escenario de modelo de enseñanza semipresencial o a distancia se mantendrán los mismos criterios de evaluación.

Resultados de aprendizaje mínimos.

En un escenario de modelo de enseñanza semipresencial o a distancia se mantendrán los mismos resultados de aprendizaje mínimos.

Procedimientos e instrumentos de evaluación

Los resultados de aprendizaje que se trabajen a distancia se evaluarán principalmente mediante:

- Tareas presentadas en la plataforma Aeducar con su correspondiente calificación.
- Pruebas presenciales si la situación lo permite.
- Pruebas a distancia que pueden ser tipo test con límite de tiempo para contestar.

Estas pruebas y tareas se calificarán de 0 a 10 puntos. Las calificaciones de cada evaluación y la calificación final se calcularán como se detalla en el apartado general sobre criterios de evaluación y calificación

Materiales y recursos didácticos.

Además de los descritos en el apartado correspondiente, para el trabajo en el escenario de enseñanza semipresencial o de enseñanza a distancia se emplearán los siguientes materiales y recursos:


- La plataforma Aeducar para procurar hacer accesible a distancia todo el material necesario para poder trabajar todas las competencias, objetivos, resultados de aprendizaje del módulo. Tanto los aspectos teóricos como los ejercicios prácticos estarán disponibles en formato digital en esta plataforma.
- Videoconferencias para poder realizar clases teóricas a distancia o las dudas que se puedan plantear. También para dar la posibilidad al alumnado de poder seguir las sesiones desde casa si se encuentran en situación de confinamiento.
- Correo electrónico como herramienta alternativa de comunicación
- En caso de que sea posible se realizarían tutorías presenciales.
- Para el alumnado que no disponga de los recursos y los medios necesarios se podrán realizar préstamos de materiales y herramientas y se podrán realizar tutorías presenciales.

Mecanismos de seguimiento

En los periodos de enseñanza a distancia, se seguirá el trabajo del alumnado mediante la entrega de trabajos y actividades en Aeducar. Se contactará semanalmente/diariamente con el alumnado para controlar su progreso y comprobar que no se ha perdido nadie.

P) ACTIVIDADES PARA MÓDULOS NO DUALIZADOS

Según el Artículo 57.12. En el caso de módulos profesionales no dualizados, el alumnado deberá realizar las actividades de seguimiento propuestas, guiadas y tutorizadas por su profesorado. Dichas actividades deben demostrar la adquisición de los resultados de aprendizaje que no se impartan en el centro docente. El control de dichas actividades se realizará con carácter quincenal en el centro docente de acuerdo con lo indicado en el artículo 56.6 de este Decreto.

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE LA INFORMACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-ADG201-m0440	Edición: 16	Fecha: 02-10-2025	Página 39 de 39	

En este caso No Aplica, por estar el módulo dualizado.

Q) MODIFICACIONES CON RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR.

Adaptación de la programación al DECRETO 91/2024, de 5 de junio, del Gobierno de Aragón por el que se establece la Ordenación de la Formación Profesional del Grado D y del Grado E en la Comunidad Autónoma de Aragón.

Apartado C de temporalización ya que en este curso se cambian las fechas de las evaluaciones a noviembre / febrero y junio.