



cpi^{fp} Bajo Aragón
centro público integrado
de formación profesional

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

INDICE	
A) INTRODUCCIÓN	2
B) RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN	2
C) ORGANIZACIÓN DE LOS ELEMENTOS CURRICULARES	15
D) PRINCIPIOS METODOLÓGICOS	26
E) EVALUACIÓN INICIAL	28
F) PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	29
G) ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN Y REFUERZO.	33
G.1- SEGUNDA CONVOCATORIA.	33
G.2- PLAN DE RECUPERACIÓN PARA EL ALUMNADO DE SEGUNDO CON EL MÓDULO PENDIENTE	33
G.3- ATENCIÓN A LAS DIFERENCIAS INDIVIDUALES	33
G.4- ACTIVIDADES DE AMPLIACIÓN	34
H) PLAN DE APLICACIÓN DE LOS DESDOBLES, EN SU CASO	34
I) MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS QUE SE VAYAN A UTILIZAR.	34
J) ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES	35
K) MEDIDAS COMPLEMENTARIAS PARA MÓDULOS BILINGÜES	35
L) MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y VALORACIÓN DEL MÓDULO	35
M) PLAN DE CONTINGENCIA	35
N) MODIFICACIONES CON RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR.	37

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg201-m0437	Edición:20	Fecha: 08//10/2026	Página 2 de 37	

A) INTRODUCCIÓN

Alcañiz y sus alrededores constituyen un área con crecientes oportunidades educativas y profesionales dentro del sistema de Formación Profesional, clave para el desarrollo económico y social del Bajo Aragón.

La Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional, establece un sistema único y articulado de FP que responde a las necesidades del mercado laboral, con formación acreditable, acumulable y capitalizable para facilitar itinerarios formativos y empleabilidad a lo largo de la vida.

En este marco estatal, la Comunidad Autónoma de Aragón ha desarrollado su normativa específica para los Grados D (ciclos formativos) y E (cursos de especialización) mediante el Decreto 91/2024, de 5 de junio, que ordena estos niveles de FP en el ámbito autonómico, y que posteriormente, el Decreto 107/2025, de 10 de septiembre, lo modificó para perfeccionar su articulado, reforzando la aplicación de la ordenación de grados y procedimientos de acreditación de competencias, y adaptando la formación a las características del alumnado y del entorno, lo cual es especialmente relevante para la planificación educativa en territorios como Alcañiz y su entorno rural.

Esta normativa autonómica se integra con las bases y principios de la Ley de Formación Profesional para ofrecer una FP de calidad, inclusiva y adaptada al contexto socioeconómico, favoreciendo así la capacitación profesional y las oportunidades de inserción en sectores productivos locales, y por ello es de aplicabilidad al presente documento.

En concreto, esta programación viene encuadrada en 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. (BOE» núm. 289, de 1 de diciembre de 2009), modificado por REAL DECRETO 499/2024, de 21 de mayo, por el que se modifican determinados reales decretos por los que se establecen títulos de Formación Profesional de grado medio y se fijan sus enseñanzas mínimas (BOE núm. 129, de 28 de mayo de 2024). Además, existen diferentes decretos y órdenes autonómicas reguladoras las cuales aparecen en el Proyecto Curricular de Ciclo.

B) RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

Los resultados de aprendizaje junto con los criterios de evaluación serán *los referentes para valorar el grado de consecución de los resultados de aprendizaje de los mismos (ART. 20 Decreto)* los que se muestran a continuación. En el presente módulo, está dualizado parte del resultado 4 con sus criterios c), e), h) i), por lo que son susceptibles de ser adquiridos en la formación en empresa u organismo equiparado (FEOE). Se ha decidido dualizar estos criterios por criterio pedagógico y por practicidad para el centro de trabajo.

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 (Artículo 25.3)

El alumnado será informado (según art 36 Decreto) de los procedimientos, instrumentos, y criterios de evaluación, calificación y promoción necesarios para la superación del módulo.

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, teniendo en cuenta la forma de evaluar y calificar posteriormente expuesta en este documento.

 cpfp Bajo Aragón	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg201-m0437	Edición:20	Fecha: 08//10/2026	Página 3 de 37	

- 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.

En base a la aplicación de las nuevas metodologías activas basadas en retos o proyectos, el R.A. 7 sobre potenciación de la imagen empresarial podrá trabajarse mediante un reto propuesto por el equipo docente, en cuyo caso se evaluará con 2 entregas propuestas en clase, calificadas con 2 listas de cotejo. Si no se desarrolla el reto, se evaluará con los mismos instrumentos que el resto de Resultados de Aprendizaje.

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.

NOTA PROGRAMA FORMATIVO (sobre 4 puntos)	EQUIVALENCIA NOTA REAL DEL CRITERIO DE EVALUACIÓN (sobre 10 puntos)
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:

Los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación son los siguientes, resaltando en rojo los dualizados:

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha reconocido la necesidad de comunicación entre las personas.
- b) Se ha distinguido entre comunicación e información.
- c) Se han distinguido los elementos y procesos que intervienen en la comunicación.
- d) Se han reconocido los obstáculos que pueden existir en un proceso de comunicación.
- e) Se ha determinado la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje.
- f) Se han identificado los conceptos de imagen y cultura de la empresa.
- g) Se han diferenciado los tipos de organizaciones y su organigrama funcional.
- h) Se han distinguido las comunicaciones internas y externas y los flujos de información dentro de la empresa.
- i) Se ha seleccionado el destinatario y el canal adecuado para cada situación.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal.
- b) Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.
- c) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales.
- d) Se ha identificado al interlocutor, observando las debidas normas de protocolo, adaptando su actitud y conversación a la situación de la que se parte.
- e) Se ha elaborado el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión.
- f) Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a los interlocutores.
- g) Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado.
- h) Se han utilizado equipos de telefonía e informáticos aplicando las normas básicas de uso.
- i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.
- j) Se han analizado los errores cometidos y propuesto las acciones correctivas necesarias.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros.
- b) Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares.
- c) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad.
- d) Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo.
- e) Se han clasificado las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad.
- f) Se ha redactado el documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida.
- g) Se han identificado las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación.
- h) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición.
- i) Se han cumplimentado los libros de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional.
- j) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.
- k) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).

 cpfp Bajo Aragón	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	Comunicación Empresarial y Atención al Cliente			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg201-m0437	Edición: 19	Fecha: 05-10-2026	Página 5 de 37	

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

Criterios de evaluación:

- Se ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.
- 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.
- 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.
- Se han identificado las principales bases de datos de las organizaciones, su estructura y funciones.
- Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos.
- Se han realizado árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital.
- Se han aplicado las técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico).
- Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación y detectado los errores que pudieran producirse en él.
- 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.
- Se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).

5. Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.

Criterios de evaluación:

- Se han desarrollado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.
- Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.
- Se han reconocido los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente.
- Se ha identificado el comportamiento del cliente.
- Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente.
- Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.
- Se ha adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.
- Se ha observado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.
- Se han distinguido las distintas etapas de un proceso comunicativo.

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

Criterios de evaluación:

- Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.
- Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.
- Se han identificado los elementos de la queja/reclamación.
- Se han reconocido las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.
- Se ha identificado y localizado la información que hay que suministrar al cliente.
- Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.
- Se ha cumplimentado, en su caso, un escrito de respuesta utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.
- Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor.
- Se ha identificado la normativa en materia de consumo.
- Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	Comunicación Empresarial y Atención al Cliente			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg201-m0437	Edición: 19	Fecha: 05-10-2026	Página 6 de 37	

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

Criterios de evaluación:

- Se ha identificado el concepto de marketing.
- Se han reconocido las funciones principales del marketing.
- Se ha valorado la importancia del departamento de marketing.
- Se han diferenciado los elementos y herramientas básicos que componen el marketing.
- Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la empresa.
- Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas y la atención al cliente para la imagen de la empresa.
- Se ha identificado la fidelización del cliente como un objetivo prioritario del marketing.

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

Criterios de evaluación:

- Se han identificado los factores que influyen en la prestación del servicio al cliente.
- Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.
- Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.
- Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.
- Se han detectado los errores producidos en la prestación del servicio.
- Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.
- Se ha explicado el significado e importancia del servicio post-venta en los procesos comerciales.
- Se han definido las variables constitutivas del servicio post-venta y su relación con la fidelización del cliente.
- Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio post-venta.
- Se han descrito los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio post-venta, así como sus fases y herramientas.

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	Comunicación Empresarial y Atención al Cliente			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg201-m0437	Edición: 19	Fecha: 05-10-2026	Página 7 de 37	

Nº	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	Nº	% CENTRO	% DUAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DESARROLLO DEL CRITERIO
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.	Identifica al menos tres situaciones en las que la comunicación es imprescindible para la interacción social o laboral. Justifica por escrito o de forma oral la importancia de la comunicación en una situación concreta.
		1b	2,00%		Se ha distinguido entre comunicación e información	Define correctamente comunicación e información, señalando al menos dos diferencias entre ambos conceptos. Clasifica ejemplos prácticos indicando si se trata de comunicación o de información.
		1c	2,00%		Se han distinguido los elementos y procesos que intervienen en la comunicación	Identifica y describe correctamente los elementos del proceso comunicativo (emisor, receptor, mensaje, canal, código y contexto). Representa el proceso de comunicación mediante un esquema o ejemplo aplicado.
		1d	2,00%		Se han reconocido los obstáculos que pueden existir en un proceso de comunicación	Enumera al menos tres barreras de la comunicación (físicas, psicológicas, semánticas, etc.). Analiza un caso práctico identificando los obstáculos presentes y sus consecuencias.
		1e	1,00%		Se ha determinado la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje	Selecciona la forma adecuada del mensaje (oral, escrita, visual) según la situación planteada. Demuestra una actitud comunicativa adecuada (claridad, respeto, empatía) en una simulación o actividad práctica.
		1f	2,00%		Se han identificado los conceptos de imagen y cultura de la empresa	Define correctamente los conceptos de imagen corporativa y cultura empresarial. Reconoce ejemplos concretos de imagen y cultura en una empresa real o simulada.
		1g	3,00%		Se han diferenciado los tipos de organizaciones y su organigrama funcional	Clasifica distintos tipos de organizaciones según su finalidad o estructura. Interpreta un organigrama funcional, identificando cargos y relaciones jerárquicas.
		1h	1,00%		Se han distinguido las comunicaciones internas y externas y los flujos de información dentro de la empresa	Diferencia entre comunicación interna y externa a partir de ejemplos dados. Identifica los flujos de información (ascendente, descendente y horizontal) en un supuesto práctico.
		1i	1,00%		Se ha seleccionado el destinatario y el canal adecuado para cada situación	Determina correctamente el destinatario en diferentes situaciones comunicativas. Selecciona el canal de comunicación más adecuado, justificando su elección.
PESO % RA	15,00%	9	15,00%	0,00%	15,00%	
		Nº CE	% CENTRO	% DUAL	Porcentaje total	

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	Comunicación Empresarial y Atención al Cliente			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg201-m0437	Edición: 19	Fecha: 05-10-2026	Página 8 de 37	

Nº	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	Nº	% CENTRO	% DUAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DESARROLLO DEL CRITERIO
R.A.2	<i>Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la empresa</i>	2a	2,00%		Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal	Enumera y explica al menos cuatro principios básicos de la comunicación verbal (claridad, coherencia, adecuación, concisión...).
		2b	1,00%		Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.	Describe las normas básicas de protocolo verbal y no verbal en comunicaciones presenciales y no presenciales.
		2c	1,00%		Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales	Reconoce costumbres socioculturales y usos empresariales relevantes en un contexto comunicativo concreto.
		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	Identifica correctamente el perfil del interlocutor (cargo, rol, relación jerárquica).
		2e	1,00%		Se ha elaborado el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión	Redacta o expone un mensaje claro, concreto y preciso, ajustado al objetivo comunicativo.
		2f	0,50%		Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a los interlocutores	Detecta posibles dificultades de transmisión y propone medidas para evitarlas.
		2g	1,00%		Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado	Empieza un léxico adecuado y comprensible al contexto y al interlocutor.
		2h	1,00%		Se han utilizado equipos de telefonía e informáticos aplicando las normas básicas de uso.	Evita expresiones inapropiadas, demostrando corrección lingüística y registro adecuado.
		2i	1,00%		Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.	Utiliza de forma coherente gestos, postura, contacto visual y entonación durante la comunicación.
		2j	0,50%		Se han analizado los errores cometidos y propuesto las acciones correctivas necesarias	Mantiene una congruencia entre el mensaje verbal y el no verbal en la presentación realizada.
PESO % RA	10,00%	10	10,00%	0,00%	10,00%	
		Nº CE	% CENTRO	% DUAL	PORCENTAJE TOTAL	

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	Comunicación Empresarial y Atención al Cliente			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg201-m0437	Edición: 20	Fecha: 08-10-2026	Página 9 de 37	

Nº	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	Nº	% CENTRO	% DUAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DESARROLLO DEL CRITERIO
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>	3a	0,50%		Se han identificado los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros	Reconoce y describe los distintos tipos de soportes documentales (papel, sobres, soportes digitales) y su finalidad. Selecciona el soporte adecuado en función del tipo de documento planteado
		3b	0,50%		Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares	Identifica correctamente los diferentes canales de transmisión utilizados en la empresa. Asocia cada canal con situaciones prácticas concretas según su uso habitual.
		3c	1,00%		Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad.	Compara distintos soportes valorando rapidez, seguridad y confidencialidad. Justifica la elección del soporte más adecuado en un supuesto práctico
		3d	1,00%		Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo	Identifica correctamente el destinatario del documento según el contexto planteado. Aplica las normas básicas de protocolo en el tratamiento y presentación del destinatario.
		3e	3,00%		Se han clasificado las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad	Clasifica documentos empresariales habituales según su finalidad (informativa, comercial, administrativa, legal). Reconoce el uso adecuado de cada tipología documental en diferentes situaciones.
		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	Redacta un documento ajustado a su estructura y finalidad, sin errores ortográficos ni sintácticos relevantes. Adapta el estilo y registro del lenguaje a la situación comunicativa planteada.
		3g	1,00%		Se han identificado las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación	Identifica fuentes y herramientas de búsqueda de información fiables y adecuadas. Selecciona la información relevante, descartando contenidos no pertinentes.
		3h	4,00%		Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición	Utiliza correctamente aplicaciones de procesamiento de textos o autoedición para elaborar documentos. Aplica funciones básicas de formato, edición y guardado del documento.
		3i	2,00%		Se han cumplimentado los libros de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional	Registra correctamente entradas y salidas de correspondencia y paquetería. Cumplimenta los registros respetando orden, precisión y coherencia de los datos.
		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	Identifica los principios básicos de protección de datos y conservación documental. Aplica la normativa vigente en supuestos prácticos de gestión documental.
		3k	0,50%		Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).	Aplica medidas de reducción del consumo de papel y recursos en la elaboración de documentos. Utiliza prácticas de reutilización y reciclaje acordes con la actividad realizada.
PESO % RA	20,00%	11	20,00%	0,00%	20,00%	
		Nº CE	% CENTRO	% DUAL	PORCENTAJE TOTAL	

Este documento debe ser utilizado en soporte informático.

Las copias impresas no están controladas y pueden quedar obsoletas; por tanto, antes de usarlas debe verificarse su vigencia.

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	Comunicación Empresarial y Atención al Cliente			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg201-m0437	Edición: 20	Fecha: 08-10-2026	Página 10 de 37	

Nº	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	Nº	% CENTRO	% DUAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DESARROLLO DEL CRITERIO
R.A.4	<i>Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos</i>	4a	0,05%		Se ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen	Explica la finalidad de la organización de la información en una empresa o institución. Identifica los objetivos que se persiguen (accesibilidad, control, seguridad, eficiencia) en un caso práctico.
		4b	0,05%		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	Distingue técnicas de organización de la información utilizadas en las organizaciones. Describe los procedimientos habituales de registro, clasificación y distribución de la información.
		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	0,15%		Se han identificado las principales bases de datos de las organizaciones, su estructura y funciones	Identifica bases de datos habituales en las organizaciones y su finalidad. Describe la estructura básica de una base de datos (tablas, campos, registros).
		4e		2,00%	Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos	
		4f	0,10%		Se han realizado árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital	Diseña un árbol de carpetas coherente y estructurado para la documentación digital. Nombra y organiza los archivos respetando criterios de orden y localización rápida.
		4g	0,10%		Se han aplicado las técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico).	Aplica técnicas de archivo en intranet, extranet y correo electrónico. Clasifica y archiva correctamente la información telemática recibida y enviada.
		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.	
		4i		0,50%	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	0,05%		Se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar)	Aplica medidas de reducción y reutilización de recursos en la gestión documental. Utiliza prácticas de reciclaje y archivo sostenible en los soportes empleados.
PESO % RA	5,00%	10	0,50%	4,50%	5,00%	
		Nº CE	% CENTRO	% DUAL	PORCENTAJE TOTAL	

Este documento debe ser utilizado en soporte informático.

Las copias impresas no están controladas y pueden quedar obsoletas; por tanto, antes de usarlas debe verificarse su vigencia.

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	Comunicación Empresarial y Atención al Cliente			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg201-m0437	Edición: 20	Fecha: 08-10-2026	Página 11 de 37	

Nº	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	Nº	% CENTRO	% DUAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DESARROLLO DEL CRITERIO
R.A.5	<i>Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.</i>	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	Aplica técnicas de escucha activa y empatía en situaciones de atención o asesoramiento al cliente. Demuestra habilidades sociales adecuadas (respeto, asertividad, amabilidad) durante la interacción.
		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	Enumera correctamente las fases del proceso de atención al cliente. Identifica las fases en función del canal de comunicación utilizado (presencial, telefónico, digital)
		5c	2,00%		Se han reconocido los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente	Identifica errores frecuentes en la comunicación con el cliente a partir de ejemplos. Explica las consecuencias de dichos errores en la satisfacción del cliente.
		5d	1,00%		Se ha identificado el comportamiento del cliente	Reconoce el tipo de comportamiento del cliente (colaborador, indeciso, exigente, conflictivo). Ajusta la intervención comunicativa según el comportamiento observado.
		5e	2,00%		Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente.	Identifica las necesidades y motivaciones del cliente a partir de la información obtenida. Relaciona dichas motivaciones con la oferta de productos o servicios adecuados.
		5f	0,50%		Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente	Localiza y consulta la información histórica del cliente en los sistemas disponibles. Utiliza dicha información respetando la confidencialidad y la normativa de protección de datos.
		5g	1,00%		Se ha adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.	Ajusta tono, lenguaje y actitud al contexto y al cliente. Mantiene coherencia entre mensaje, actitud y objetivo comunicativo.
		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	Aplica las normas de atención y protocolo propias de cada canal de comunicación. Mantiene una actitud profesional y respetuosa durante toda la interacción.
		5i	2,00%		Se han distinguido las distintas etapas de un proceso comunicativo	Identifica correctamente las etapas del proceso comunicativo. Reconoce dichas etapas en una situación real o simulada de atención al cliente.
PESO % RA	15,00%	9	15,00%	0,00%	15,00%	
		Nº CE	% CENTRO	% DUAL	PORCENTAJE TOTAL	

Este documento debe ser utilizado en soporte informático.

Las copias impresas no están controladas y pueden quedar obsoletas; por tanto, antes de usarlas debe verificarse su vigencia.

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	Comunicación Empresarial y Atención al Cliente			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg201-m0437	Edición: 20	Fecha: 08-10-2026	Página 12 de 37	

Nº	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	Nº	% CENTRO	% DUAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DESARROLLO DEL CRITERIO
R.A.6	<i>Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo</i>	6a	1,00%		Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.	Identifica y describe las funciones principales del departamento de atención al cliente. Relaciona dichas funciones con situaciones reales de atención al cliente
		6b	0,50%		Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente	Analiza la comunicación del cliente identificando la demanda, el tono y la intención. Extrae la información relevante de la comunicación recibida sin omitir datos clave
		6c	3,00%		Se han identificado los elementos de la queja/reclamación.	Reconoce los elementos básicos de una queja o reclamación (datos del cliente, hechos, solicitud). Comprueba la corrección y completitud de la información aportada por el cliente
		6d	2,00%		Se han reconocido las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones	Enumera correctamente las fases del proceso interno de gestión de quejas y reclamaciones. Aplica dichas fases en un caso práctico o simulación.
		6e	0,05%		Se ha identificado y localizado la información que hay que suministrar al cliente	Localiza la información necesaria para dar respuesta a una consulta o reclamación. Selecciona la información adecuada garantizando claridad, veracidad y coherencia
		6f	4,00%		Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones	Identifica los documentos habituales utilizados en la gestión de consultas y reclamaciones. Utiliza correctamente dichos documentos en supuestos prácticos.
		6g	2,00%		Se ha cumplimentado, en su caso, un escrito de respuesta utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.	Redacta un escrito de respuesta claro y estructurado, adaptado al canal utilizado. Cumple las normas de cortesía, corrección formal y adecuación al cliente.
		6h	1,00%		Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor	Explica la importancia de la protección del consumidor en la actividad empresarial. Relaciona la protección del consumidor con derechos y deberes básicos.
		6i	1,00%		Se ha identificado la normativa en materia de consumo	Identifica la normativa básica de consumo aplicable a empresas y consumidores. Aplica dicha normativa en la resolución de un supuesto práctico
		6j	0,45%		Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación	Clasifica las demandas o reclamaciones según su tipología (consulta, queja, reclamación, sugerencia). Determina el procedimiento adecuado según el tipo de demanda recibida.
		10	15,00%	0,00%	15,00%	
PESO % RA	15,00%	Nº CE	% CENTRO	% DUAL	PORCENTAJE TOTAL	

Este documento debe ser utilizado en soporte informático.

Las copias impresas no están controladas y pueden quedar obsoletas; por tanto, antes de usarlas debe verificarse su vigencia.

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	Comunicación Empresarial y Atención al Cliente			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg201-m0437	Edición: 20	Fecha: 08-10-2026	Página 13 de 37	

Nº	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	Nº	% CENTRO	% DUAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DESARROLLO DEL CRITERIO
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	Define correctamente el concepto de marketing, utilizando la terminología adecuada. Reconoce el marketing en situaciones o ejemplos empresariales concretos
		7b	0,50%		Se han reconocido las funciones principales del marketing	Identifica y describe las funciones principales del marketing dentro de la empresa. Relaciona cada función con actividades reales del departamento de marketing
		7c	0,50%		Se ha valorado la importancia del departamento de marketing	Explica el papel del departamento de marketing en el logro de los objetivos empresariales. Justifica su importancia a partir de casos prácticos o ejemplos reales.
		7d	2,00%		Se han diferenciado los elementos y herramientas básicas que componen el marketing	Identifica los elementos y herramientas básicas del marketing (producto, precio, distribución, comunicación, etc.). Aplica dichos elementos en el análisis de una situación o empresa concreta.
		7e	4,00%		Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la empresa	Explica la relación entre imagen corporativa y objetivos empresariales. Analiza ejemplos donde la imagen corporativa influye en la percepción del cliente
		7f	1,00%		Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas y la atención al cliente para la imagen de la empresa	Describe el papel de las relaciones públicas y la atención al cliente en la construcción de la imagen empresarial. Evalúa el impacto de una correcta o incorrecta atención al cliente sobre la imagen de la empresa.
		7g	1,50%		Se ha identificado la fidelización del cliente como un objetivo prioritario del marketing.	Define el concepto de fidelización del cliente y sus beneficios para la empresa. Reconoce acciones de marketing orientadas a la fidelización en casos prácticos.
PESO % RA	10,00%	7	10,00%	0,00%	10,00%	
		Nº CE	% CENTRO	% DUAL	PORCENTAJE TOTAL	

	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	Comunicación Empresarial y Atención al Cliente			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg201-m0437	Edición: 20	Fecha: 08-10-2026	Página 14 de 37	

Nº	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	Nº	% CENTRO	% DUAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DESARROLLO DEL CRITERIO
R.A.8	<i>Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos</i>	8a	0,50%		Se han identificado los factores que influyen en la prestación del servicio al cliente	Identifica los factores internos y externos que influyen en la prestación del servicio al cliente. Relaciona dichos factores con la calidad del servicio ofrecido en un caso práctico
		8b	2,00%		Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes	Enumera y describe correctamente las fases del procedimiento de relación con los clientes. Reconoce dichas fases en situaciones reales o simuladas de atención al cliente
		8c	0,50%		Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio	Identifica los estándares de calidad aplicables a la prestación del servicio. Evalúa una situación de atención al cliente según los estándares establecidos.
		8d	0,25%		Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.	Explica la importancia de una actitud proactiva en la prevención de incidencias. Aplica comportamientos proactivos en supuestos prácticos de atención al cliente
		8e	0,50%		Se han detectado los errores producidos en la prestación del servicio.	Identifica errores o deficiencias en la prestación del servicio a partir de un caso dado. Analiza las causas de los errores detectados.
		8f	1,00%		Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.	Aplica el procedimiento adecuado de actuación ante una anomalía o incidencia. Registra y comunica la incidencia siguiendo los protocolos establecidos.
		8g	2,00%		Se ha explicado el significado e importancia del servicio post-venta en los procesos comerciales.	Define el servicio postventa y su función dentro del proceso comercial. Explica su importancia en la satisfacción y fidelización del cliente.
		8h	2,00%		Se han definido las variables constitutivas del servicio post-venta y su relación con la fidelización del cliente	Identifica las variables del servicio postventa (seguimiento, garantías, atención de incidencias). Relaciona dichas variables con la fidelización del cliente.
		8i	0,25%		Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio post-venta.	Reconoce situaciones comerciales que requieren seguimiento posterior. Determina el tipo de servicio postventa necesario en cada situación.
		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	Describe los métodos de control de calidad del servicio postventa. Identifica las fases y herramientas empleadas en dicho control.
PESO % RA	10,00%	10	10,00%	0,00%	10,00%	
		Nº CE	% CENTRO	% DUAL	PORCENTAJE TOTAL	

Este documento debe ser utilizado en soporte informático.

Las copias impresas no están controladas y pueden quedar obsoletas; por tanto, antes de usarlas debe verificarse su vigencia.

 cpfp Bajo Aragón	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	Comunicación Empresarial y Atención al Cliente			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg201-m0437	Edición: 20	Fecha: 08-10-2026	Página 15 de 37	

C) ORGANIZACIÓN DE LOS ELEMENTOS CURRICULARES

Los elementos curriculares o 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, las habilidades prácticas 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. Todos ellos se detallan a continuación relacionándose con sus correspondientes competencias y capacidades, así como con sus objetivos generales, y en todo momento, teniendo en cuenta (según art. 97.7 del Decreto) el posible desarrollo de actuaciones de enriquecimiento curricular introduciendo contenidos o desarrollando destrezas que no forman parte del currículo habitual.

Debemos señalar que el Artículo 97.7. del Decreto nos permite desarrollar 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.

	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	Comunicación Empresarial y Atención al Cliente			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg201-m0437	Edición: 20	Fecha: 08-10-2026	Página 16 de 37	

MODULO		M0437CEAC						
Nº	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	Nº	% CENTRO	% DUAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS ORIENTATIVOS	COMPETENCIAS Y CAPACIDADES	OBJETIVOS GENERALES
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.	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	1. Analizar el flujo de información y la tipología y finalidad de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa.	1. Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
		1b	2,00%		Se ha distinguido entre comunicación e información			
		1c	2,00%		Se han distinguido los elementos y procesos que intervienen en la comunicación			
		1d	2,00%		Se han reconocido los obstáculos que pueden existir en un proceso de comunicación			
		1e	1,00%		Se ha determinado la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje			
		1f	2,00%		Se han identificado los conceptos de imagen y cultura de la empresa			
		1g	3,00%		Se han diferenciado los tipos de organizaciones y su organigrama funcional			
		1h	1,00%		Se han distinguido las comunicaciones internas y externas y los flujos de información dentro de la empresa			
		1i	1,00%		Se ha seleccionado el destinatario y el canal adecuado para cada situación			
PESO % RA	15,00%	9	15,00%	0,00%	15,00%			
		Nº CE	% CENTRO	% DUAL	Porcentaje total			

Este documento debe ser utilizado en soporte informático.

Las copias impresas no están controladas y pueden quedar obsoletas; por tanto, antes de usarlas debe verificarse su vigencia.

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	Comunicación Empresarial y Atención al Cliente			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg201-m0437	Edición: 20	Fecha: 08-10-2026	Página 17 de 37	

MODULO		M0437CEAC							
Nº	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	Nº	% CENTRO	% DUAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS ORIENTATIVOS	MPETENCIAS Y CAPACIDADES	OBJETIVOS GENERALES	
R.A.2	<i>Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la empresa</i>	2a	2,00%		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 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	15. Transmitir comunicaciones de forma oral, telemática o escrita, adecuándolas a cada caso y a los protocolos de calidad e imagen empresarial.	2. Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas o información obtenida.	
		2b	1,00%		Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.				
		2c	1,00%		Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales				
		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				
		2e	1,00%		Se ha elaborado el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión				
		2f	0,50%		Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a los interlocutores				
		2g	1,00%		Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado				
		2h	1,00%		Se han utilizado equipos de telefonía e informáticos aplicando las normas básicas de uso.				
		2i	1,00%		Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.				
		2j	0,50%		Se han analizado los errores cometidos y propuesto las acciones correctivas necesarias				
PESO % RA	10,00%	10	10,00%	0,00%	10,00%				
		Nº CE	% CENTRO	% DUAL	PORCENTAJE TOTAL				

Este documento debe ser utilizado en soporte informático.

Las copias impresas no están controladas y pueden quedar obsoletas; por tanto, antes de usarlas debe verificarse su vigencia.

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	Comunicación Empresarial y Atención al Cliente			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg201-m0437	Edición: 20	Fecha: 08-10-2026	Página 18 de 37	

MODULO		M0437CEAC						
Nº	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	Nº	% CENTRO	% DUAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS ORIENTATIVOS	MPETENCIAS Y CAPACIDADES	OBJETIVOS GENERALES
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>	3a	0,50%		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 6. Herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación 7. Aplicaciones informáticas de procesamiento de textos. El tratamiento de la correspondencia y paquetería: 1. La circulación de la correspondencia en entidades privadas y públicas 2. Los servicios de correspondencia y paquetería 3. Los medios telemáticos: funciones y procedimientos 4. Las normas de seguridad y confidencialidad de la correspondencia	2. Analizar los documentos o comunicaciones utilizados en la empresa, reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.	2. Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas o información obtenida.
		3b	0,50%		Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares			
		3c	1,00%		Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad.			
		3d	1,00%		Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo			
		3e	3,00%		Se han clasificado las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad			
		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			
		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			
		3k	0,50%		Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).			
PESO % RA	20,00%	11	20,00%	0,00%	20,00%			
		Nº CE	% CENTRO	% DUAL	PORCENTAJE TOTAL			

Este documento debe ser utilizado en soporte informático.

Las copias impresas no están controladas y pueden quedar obsoletas; por tanto, antes de usarlas debe verificarse su vigencia.

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	Comunicación Empresarial y Atención al Cliente			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg201-m0437	Edición: 20	Fecha: 08-10-2026	Página 19 de 37	

MODULO		M0437CEAC						
Nº	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	Nº	% CENTRO	% DUAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS ORIENTATIVOS	MPETENCIAS Y CAPACIDADES	OBJETIVOS GENERALES
R.A.4	Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos	4a	0,05%		Se ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen	Archivo y clasificación de documentos: 1. El archivo: concepto y finalidad 2. Tipos de archivos empresariales 3. Sistemas de clasificación de documentos 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	6. Analizar y elegir los sistemas y técnicas de preservación de comunicaciones y documentos para clasificarlos, registrarlos y archivarlos.	3. Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según técnicas apropiadas y parámetros establecidos en la empresa.
		4b	0,05%		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.			
		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	0,15%		Se han identificado las principales bases de datos de las organizaciones, su estructura y funciones			
		4e		2,00%	Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos			
		4f	0,10%		Se han realizado árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital			
		4g	0,10%		Se han aplicado las técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico).			
		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.			
		4i		0,50%	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	0,05%		Se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar)			
PESO % RA	5,00%	10	0,50%	4,50%	5,00%			
		Nº CE	% CENTRO	% DUAL	PORCENTAJE TOTAL			

Para acceder a la FEOE (periodo determinado por el centro), el alumnado deberá cumplir los criterios aprobados por la Comisión de Coordinación Formativa e Inserción Laboral (CCFIL) del CPIFP Bajo Aragón: 1) haber superado la formación en prevención de riesgos laborales asociada al módulo de Prevención de Riesgos Laborales (artículo 54 del Decreto 91/2024); 2) no haber superado un 15% de faltas de asistencia en el total de los módulos, ni un 15% en dos o más módulos; 3) no haber acumulado 2 expulsiones ni haber sido amonestado con un parte considerado especialmente grave. Los criterios 2 y 3 se computarán desde el primer día de curso hasta el último día lectivo de diciembre. 4) En último término, el equipo docente podrá decidir no permitir el acceso de un alumno o alumna a la empresa u organismo equiparado, siempre que la decisión esté sustentada en criterios objetivos, compartidos por la mayoría del equipo docente y comunicados al alumnado en las primeras semanas de curso. El alumnado de primer curso que no cumpla estos criterios no podrá realizar la FEOE y tendrá que repetir curso, al menos, en los módulos dualizados.

Este documento debe ser utilizado en soporte informático.

Las copias impresas no están controladas y pueden quedar obsoletas; por tanto, antes de usarlas debe verificarse su vigencia.

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	Comunicación Empresarial y Atención al Cliente			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg201-m0437	Edición: 20	Fecha: 08-10-2026	Página 20 de 37	

MODULO		M0437CEAC						
Nº	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	Nº	% CENTRO	% DUAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS ORIENTATIVOS	MPETENCIAS Y CAPACIDADES	OBJETIVOS GENERALES
R.A.5	<i>Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.</i>	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	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	15. Transmitir comunicaciones adecuadas a cada situación de atención al cliente/usuario, respetando la imagen empresarial.	12. Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo normas y procedimientos establecidos.
		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			
		5c	2,00%		Se han reconocido los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente			
		5d	1,00%		Se ha identificado el comportamiento del cliente			
		5e	2,00%		Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente.			
		5f	0,50%		Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente			
		5g	1,00%		Se ha adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.			
		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			
		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			

Este documento debe ser utilizado en soporte informático.

Las copias impresas no están controladas y pueden quedar obsoletas; por tanto, antes de usarlas debe verificarse su vigencia.

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	Comunicación Empresarial y Atención al Cliente			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg201-m0437	Edición: 20	Fecha: 08-10-2026	Página 21 de 37	

MODULO		M0437CEAC						
Nº	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	Nº	% CENTRO	% DUAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS ORIENTATIVOS	MPETENCIAS Y CAPACIDADES	OBJETIVOS GENERALES
R.A.6	<i>Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo</i>	6a	1,00%		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	15. Transmitir comunicaciones adecuadas a actividades de atención al cliente/usuario, aplicando protocolos de calidad e imagen.	1. Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
		6b	0,50%		Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente			
		6c	3,00%		Se han identificado los elementos de la queja/reclamación.			
		6d	2,00%		Se han reconocido las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones			
		6e	0,05%		Se ha identificado y localizado la información que hay que suministrar al cliente			
		6f	4,00%		Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones			
		6g	2,00%		Se ha cumplimentado, en su caso, un escrito de respuesta utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.			
		6h	1,00%		Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor			
		6i	1,00%		Se ha identificado la normativa en materia de consumo			
		6j	0,45%		Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación			
PESO % RA	15,00%	10	15,00%	0,00%	15,00%			
		Nº CE	% CENTRO	% DUAL	PORCENTAJE TOTAL			

Este documento debe ser utilizado en soporte informático.

Las copias impresas no están controladas y pueden quedar obsoletas; por tanto, antes de usarlas debe verificarse su vigencia.

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	Comunicación Empresarial y Atención al Cliente			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg201-m0437	Edición: 20	Fecha: 08-10-2026	Página 22 de 37	

MODULO		M0437CEAC							
Nº	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	Nº	% CENTRO	% DUAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS ORIENTATIVOS	MPETENCIAS Y CAPACIDADES	OBJETIVOS GENERALES	
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	Potenciación de la imagen empresarial: 1. La función comercial de la empresa 2. Marketing: concepto y niveles de desarrollo 3. Implantación del plan de marketing 4. El producto y sus estrategias 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	5. Realizar documentos y comunicaciones con el formato y condiciones de calidad correspondientes.	16. Participar de forma activa en la vida económica, social y cultural con actitud crítica y responsable.	
		7b	0,50%		Se han reconocido las funciones principales del marketing				
		7c	0,50%		Se ha valorado la importancia del departamento de marketing				
		7d	2,00%		Se han diferenciado los elementos y herramientas básicos que componen el marketing				
		7e	4,00%		Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la empresa				
		7f	1,00%		Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas y la atención al cliente para la imagen de la empresa				
		7g	1,50%		Se ha identificado la fidelización del cliente como un objetivo prioritario del marketing.				
PESO % RA	10,00%	7	10,00%	0,00%	10,00%				
		Nº CE	% CENTRO	% DUAL	PORCENTAJE TOTAL				

Este documento debe ser utilizado en soporte informático.

Las copias impresas no están controladas y pueden quedar obsoletas; por tanto, antes de usarlas debe verificarse su vigencia.

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	Comunicación Empresarial y Atención al Cliente			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg201-m0437	Edición: 20	Fecha: 08-10-2026	Página 23 de 37	

MODULO		M0437CEAC						
Nº	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	Nº	% CENTRO	% DUAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS ORIENTATIVOS	MPETENCIAS Y CAPACIDADES	OBJETIVOS GENERALES
R.A.8	<i>Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos</i>	8a	0,50%		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	5. Realizar documentos y comunicaciones aplicando técnicas de tratamiento de la información con criterios de calidad.	17. Participar en las actividades de la empresa con respeto, tolerancia y actitud responsable.
		8b	2,00%		Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes			
		8c	0,50%		Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio			
		8d	0,25%		Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.			
		8e	0,50%		Se han detectado los errores producidos en la prestación del servicio.			
		8f	1,00%		Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.			
		8g	2,00%		Se ha explicado el significado e importancia del servicio post-venta en los procesos comerciales.			
		8h	2,00%		Se han definido las variables constitutivas del servicio post-venta y su relación con la fidelización del cliente			
		8i	0,25%		Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio post-venta.			
		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			
PESO % RA	10,00%	10	10,00%	0,00%	10,00%			
		Nº CE	% CENTRO	% DUAL	PORCENTAJE TOTAL			

En cuanto a la temporalización y secuenciación, se detalla la distribución y secuencia planificada de los Resultados de Aprendizaje (RA) y los elementos curriculares asociados a los mismos a lo largo del curso escolar. Esta organización temporal tiene como 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.

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	Comunicación Empresarial y Atención al Cliente			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg201-m0437	Edición: 20	Fecha: 08-10-2026	Página 24 de 37	

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:

 cpífp Bajo Aragón	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	Comunicación Empresarial y Atención al Cliente			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg201-m0437	Edición: 20	Fecha: 08-10-2026	Página 25 de 37	

Ev.	N.º	Resultado de aprendizaje	Unidad de Trabajo	Período	Horas
1ª	R.A.1	Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.	UT1: La comunicación en la empresa	Septiembre- Octubre	19
	R.A.2	Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la empresa.	UT2: La comunicación presencial.	Octubre - Noviembre	10
			UT3: Comunicación telefónica.	Noviembre	9
2ª	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.	UT5: El tratamiento de la correspondencia y la paquetería.	Noviembre - Diciembre	12
	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.	UT4: Comunicaciones escritas.	Diciembre – Enero	12
	R.A.4	Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.	UT6: Archivo y clasificación de documentos.	Enero y Febrero DUAL	4 + FEOE
3ª	R.A.5	Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.	UT7: Detección de las necesidades del cliente y su satisfacción.	Marzo - Abril	14
	R.A.6	Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.	UT8: Atención de quejas y reclamaciones	Abril - Mayo	12
	R.A.8	Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.	UT9: Potenciación de la imagen empresarial (Reto, en su caso)	Mayo	8
	R.A.7	Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing.		Mayo - Junio	10

*NOTA: Las horas indicadas incluyen las pruebas de evaluación y recuperación de cada trimestre. Del 7 al 17 de junio se realizarán actividades de refuerzo y recuperación para el alumnado que deba presentarse a la convocatoria extraordinaria del 21 de junio (8 horas).

Total: 110 h + 8 h = 118 h.

Asimismo, la temporalización y distribución de horas puede sufrir variaciones a lo largo del curso escolar.

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	Comunicación Empresarial y Atención al Cliente			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg201-m0437	Edición: 20	Fecha: 08-10-2026	Página 26 de 37	

D) PRINCIPIOS METODOLÓGICOS

Los principios metodológicos a aplicar en el aula se dirigen a una enseñanza activa, participativa, progresiva, individualizada e integral, y sobre todo, vinculándolos con el entorno productivo de nuestro territorio (así como se indica en los art. 7 y 8 del decreto 91/2024 modificado por Decreto 107/2025).

Una metodología que convierte al alumnado en agente fundamental de su propio aprendizaje y que fomenta la INTERACCIÓN alumno/a-profesor y alumno/a-alumno/ a con el fin de generar aprendizajes significativos y funcionales, utilizando, siempre que sea posible, experiencias de la vida real y cercanas a los alumnos.

Para ello se actuará de la siguiente forma (en alguna de ellas, a determinar durante el curso y según el tipo de grupo-alumnado, se realizará un reto o proyecto):

1. Previamente al inicio de la unidad, realizaremos actividades de activación de conocimientos previos, destinadas a averiguar los que puedan tener los alumnos y las alumnas. Para ello utilizaremos pequeños debates o discusiones, preguntas y actividades focales introductorias como entrega de materiales, documentación o cualquier otro.
2. Cada unidad será brevemente introducida mediante una exposición situacional de la materia en relación con la última sesión de clase, intentando que haya una continuidad en la impartición de los contenidos, así como una relación directa con la realidad del alumno y su entorno económico y sociolaboral. En la introducción también se señalarán los objetivos que se pretenden, enlazando la materia con las unidades previamente vistas con el fin de que el alumnado tenga una visión global o de conjunto y sepa interrelacionar los contenidos tratados hasta ese momento.
3. La exposición de la teoría será clara y detallada, aunque no excesivamente prolija. Se fomentará que el alumnado plantee dudas, vaya utilizando la terminología precisa y adecuada en correspondencia a las unidades que se traten y que maneje y utilice las herramientas de consulta y aprendizaje necesarias (impresos, instancias, reclamaciones, fichas técnicas, documentación del SAC, etc.). También se entregará material teórico, referencias bibliográficas, Webgrafía o cualesquiera otros datos adicionales a través de Aeducar, siempre que se estime conveniente y con objeto de que amplíe su aprendizaje, conocimientos e información. En algunas unidades, no habrá exposición de teoría habiendo una inversión de la clase para la búsqueda de contenidos guiados por la docente.
4. Una vez impartida la teoría, se realizarán actividades de desarrollo tales como ejercicios prácticos, resúmenes, mapas conceptuales y esquemas, trabajos grupales etc., que permitan codificar mejor la nueva información y organizarla globalmente de forma tal que posibilite el establecimiento de conexiones. También se realizarán trabajos individuales y/o en equipo y estudio o análisis de casos concretos. Las actividades de desarrollo tendrán por objeto conseguir los objetivos fijados en su dimensión global, partiendo de los conceptos y adentrándose en el dominio de los procedimientos y el fortalecimiento de actitudes que posibiliten al alumnado el ejercicio profesional. Para la ejecución de algunas de las actividades de desarrollo podrá trabajarse en pequeños grupos y/o podrán establecerse equipos.
5. En todo momento se impulsará en los alumnos y las alumnas la responsabilidad, la puntualidad, el cumplimiento de las obligaciones que les incumben, el “saber estar”, el respeto, la reflexión, el análisis de datos y hechos y la formación de juicio crítico, la adquisición y profundización de fundamentos teóricos como base de las soluciones de problemas, la capacidad de comunicación y la expresión del propio pensamiento y opinión, mostrando siempre tolerancia y respeto a las opiniones contrarias e igualmente se animará alumnado para su participación e intervención activa en el aula y para que aporte, siempre que sea posible, las experiencias que posee y los casos que conoce con el fin de asegurar la relación de actividades de enseñanza aprendizaje con la vida real.

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	Comunicación Empresarial y Atención al Cliente			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg201-m0437	Edición: 20	Fecha: 08-10-2026	Página 27 de 37	

6. Se fomentará, igualmente, el aprendizaje autónomo en cuanto implica la motivación por querer aprender, saber, investigar, ampliar los conocimientos, poner en práctica nuevos saberes y desarrollar habilidades, todo lo cual permite al estudiante ser autor de su propio proceso cognitivo e incrementa su capacidad de aprender a aprender. A tal fin el alumnado deberá realizar ejercicios, actividades y trabajos de investigación o de síntesis en casa, los cuales se estiman constitutivos de actividades de desarrollo o prácticas y serán debidamente consideradas en el proceso de evaluación.
7. Se potenciará el uso de las nuevas tecnologías como recurso facilitador de modelos, impresos, etc. y como medio de aprendizaje en nuestro módulo, bien para obtener y completar información, bien para proponer y llevar a cabo actividades.
8. A la hora de evaluar las actividades de los alumnos y las alumnas, se determinará y aclarará siempre los objetivos que se pretenden. Se sostendrá sus progresos, presentando tareas cada vez más complejas y les ayudaremos a comprender los errores. El error se valorizará como medio para comprender el proceso de aprendizaje del alumno y de la alumna y ayudarles a que lo identifiquen y lo corrijan. En todo momento les haremos tomar conciencia de sus posibilidades, favoreciendo su motivación para estudiar y un autoconcepto positivo.
9. En el tercer trimestre, podrá trabajarse una metodología activa actual por pequeños grupos frente a un reto que expondrán un conjunto de docentes (mínimo dos módulos el cuál incluye el presente) durante una duración determinada que se estipulará en reuniones previas y que será informado, en tiempo y forma, a todo el alumnado.

ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS PARA EL MÓDULO

Este 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:

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	Comunicación Empresarial y Atención al Cliente			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg201-m0437	Edición: 20	Fecha: 08-10-2026	Página 28 de 37	

- 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.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales a), b), d), e), f) y ñ) del ciclo formativo y las competencias a), b), c), i), m), p), q) y r) del título.

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.
- El registro de la documentación, tanto la recibida como la emitida.
- 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 post-venta

E) EVALUACIÓN INICIAL

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

 cpífp Bajo Aragón	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	Comunicación Empresarial y Atención al Cliente			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg201-m0437	Edición: 20	Fecha: 08-10-2026	Página 29 de 37	

sesión de orientación conjunta para todo el profesorado, con el objeto de ejemplificar posibilidades de atención para el alumnado con necesidades educativas especiales.

Para llevar a cabo todo ello, a comienzos de curso, y en el marco de una evaluación continua (según art. 24 del Decreto), se realizará una prueba escrita para indagar sobre el conocimiento inicial pre-aprendizaje de cada alumno/a. La prueba puede constar de ejercicios teóricos, prácticos, huecos, unir, desarrollo, etc. No será anónima puesto que se trata de asignar un nivel individual de partida.

A lo largo del curso, y previamente y como actividad introductoria a cada resultado de aprendizaje, se realizarán una serie de preguntas para averiguar de una manera más profunda, el conocimiento de cada uno.

Esta prueba no será numérica ni compondrá parte del resto de notas del curso en ninguno de los casos, únicamente servirá para planificar la intervención educativa y para mejorar el proceso de enseñanza y de aprendizaje.

F) PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

El presente módulo tratado se encuentra dualizado y por lo tanto cedida su evaluación a la empresa u organismo equiparado en los criterios de evaluación c), e), h) e i) del Resultado de Aprendizaje 4.

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”. Remito al proyecto curricular para casos especiales.

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.

La calificación de cada uno de los RA se obtiene a partir de los instrumentos de evaluación (exámenes y casos prácticos y, en su caso, el reto y la valoración de la empresa) en los que se evalúe cada RA siguiendo la proporción que se indica en la tabla del apartado B. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN, siendo estos variados y que constatan los progresos realizados por cada alumno/a. Aunque de cara al alumnado y para una mejor comprensión por su parte, se resume de la siguiente manera:

La materia en este módulo está dividida en dos partes diferenciadas, la parte teórica (exámenes) y la parte práctica (trabajos y actividades de clase) como se explica más adelante.

En base a esto, en cada Resultado de Aprendizaje 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, ese RA (y, por tanto, la evaluación) estará suspendido, y la calificación definitiva será la media que se obtenga con los criterios prefijados sin que supere el 4.

La calificación de cada evaluación trimestral será la media ponderada, según los porcentajes del apartado B, de los Resultados de Aprendizaje trabajados en dicho trimestre.

Tras la obtención de la nota previa computando todos los Resultados de Aprendizaje evaluados en cada evaluación, 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, se restarán 0,2 puntos a la nota previa, obteniendo así la nota definitiva.

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	Comunicación Empresarial y Atención al Cliente			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg201-m0437	Edición: 20	Fecha: 08-10-2026	Página 30 de 37	

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

1. Trabajos y ejercicios:

Realización de los ejercicios planteados, el trabajo diario y la realización y entrega puntual de trabajos y ejercicios propuestos (unidades profesionales y ejercicios solicitados) supondrán el treinta por ciento de la nota. La “nota de clase”, estará compuesta por la puntuación obtenida en las prácticas profesionales propuestas y ejercicios realizados.

Además, haber entregado menos del cincuenta por ciento de los ejercicios y prácticas propuestos en una evaluación supondrá que esta parte estará suspensa, salvo casos excepcionales a estudiar en el departamento.

2. Exámenes:

Controles periódicos de tipo test y teórico-práctico, que supondrán un setenta por ciento de la nota de cada Resultado de Aprendizaje. 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.

3. Reto y valoración de la empresa:

En caso de desarrollarse el reto, el R.A.7 se evaluará íntegramente mediante el mismo, con dos entregas calificadas mediante listas de cotejo, según se indica en el apartado B. En caso contrario, se evaluará como el resto de RA. Los criterios dualizados del RA4 se calificarán con la valoración del tutor de empresa, según se indica al final de este apartado. A estos RA no se les aplicará la división entre parte teórica y parte práctica.

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, cumpliendo los requisitos anteriores, tenga superados todos los Resultados de Aprendizaje y obtenga una nota final igual o superior a 5 puntos.

La calificación mínima que se debe alcanzar en cada Resultado de Aprendizaje para que puedan compensarse entre ellos es de 5 puntos. Por tanto, no se compensarán Resultados de Aprendizaje con una calificación inferior a 5.

En cualquier caso, cuando la nota resultante tenga decimales, se redondeará al punto siguiente a partir del “ ‘65 ”, salvo en los casos en que la calificación esté limitada a un máximo de 4 según lo indicado anteriormente.

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.

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	Comunicación Empresarial y Atención al Cliente			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg201-m0437	Edición: 20	Fecha: 08-10-2026	Página 31 de 37	

El docente informará con antelación de las fechas de las pruebas objetivas, y podrá atender cambios de fecha solicitados con antelación y por causa justificada, 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 junto con el siguiente examen. 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.

Los trabajos deberán ser de elaboración propia. El docente podrá pedir al alumno que explique oralmente su trabajo; si no es capaz de hacerlo, el trabajo se considerará no entregado.

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.

DURANTE TODO EL CURSO:

Se valorará el trabajo diario en clase, para cuyo fin los estudiantes llevarán un e-portfolio, con ejercicios y casos para las prácticas que se irán realizando durante el curso, llevándose a cabo un seguimiento y valoración de los mismos a través de AEDUCAR. 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 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.

Las prácticas y actividades deberán entregarse dentro del plazo establecido por el docente. Las entregas fuera de plazo sin causa justificada no serán recogidas y la actividad se calificará con un 0. Se considerará causa justificada únicamente la acreditada mediante documentación de validez oficial, conforme al Reglamento de Régimen Interior del centro; en ese caso, el alumno dispondrá de 3 días lectivos desde su reincorporación para entregarla sin penalización.

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.

En cuanto a la corrección ortográfica, y en coherencia con el criterio de evaluación 3.f) del Resultado de Aprendizaje 3 («Se ha redactado el documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida»), establecido en el Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, en los exámenes y pruebas escritas se valorará la corrección ortográfica y gramatical, pudiendo aplicarse una penalización de hasta un máximo de 1 punto por prueba. Los criterios concretos de penalización serán establecidos por el docente y figurarán en cada prueba.

Esta penalización no se aplicará, o se adaptará, al alumnado que tenga reconocida una adaptación por dificultades específicas, según lo recogido en el acta de evaluación inicial y en el apartado G.3 de esta programación.

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	Comunicación Empresarial y Atención al Cliente			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg201-m0437	Edición: 20	Fecha: 08-10-2026	Página 32 de 37	

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, sin tener en cuenta, en su caso, las horas dualizadas y 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”.

Los criterios de evaluación de cada Resultado de Aprendizaje y su ponderación se recogen en las tablas del apartado B de esta programación. Los instrumentos utilizados para evaluarlos son los siguientes:

- **RA 1, 2, 3, 5, 6 y 8:** exámenes (parte teórica) y casos prácticos, trabajos y actividades de clase (parte práctica).
- **RA 4:** exámenes y casos prácticos en los criterios impartidos en el centro (a, b, d, f, g y j), y valoración del tutor de empresa en los criterios dualizados (c, e, h, i).
- **RA 7:** exámenes y casos prácticos o, en caso de desarrollarse el reto, dos entregas calificadas mediante listas de cotejo.

En lo referente a los CE que se dualicen, se trasladará la valoración que realice el tutor de empresa en el programa formativo (Anexo XIb), según se recoge en el artículo 58 del Decreto.

- 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, que para este módulo aparecen en rojo en el apartado de Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.
- El profesor del módulo tomará la nota de dicho informe y calculará la calificación de los RA en función de la ponderación atribuida a cada CE y definida en el apartado B) de la programación.

Puesto que es un módulo dualizado, conforme al art. 25.3 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, el cual forma parte del Plan de Formación y, por tanto, no podrá obtener una calificación positiva en este módulo.

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	Comunicación Empresarial y Atención al Cliente			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg201-m0437	Edición: 20	Fecha: 08-10-2026	Página 33 de 37	

G) ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN Y REFUERZO.

G.1- SEGUNDA CONVOCATORIA.

Cuando el alumnado tenga el presente módulo pendiente para segunda convocatoria de evaluación final, realizará una prueba con los instrumentos de recuperación, que serán similares a los planteados al alumnado en las convocatorias ordinarias. (Artículo 25.4)

En cuanto a las actividades de refuerzo, el profesorado posee una batería de ejercicios teórico-prácticos para aquel alumnado que lo demande o necesite refuerzo, y que se podrán realizar tanto en el aula como en casa. Aquellas tareas enviadas para casa, deberán presentarse de manera obligatoria para poder acceder a la prueba final.

G.2- 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.
- 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.

G.3- 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: (Orden ECD/1005/2018, de 7 de junio, por la que se regulan las actuaciones de intervención educativa inclusiva, modificada por la Orden ECD/913/2023, de 11 de julio)

- 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.

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	Comunicación Empresarial y Atención al Cliente			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg201-m0437	Edición: 20	Fecha: 08-10-2026	Página 34 de 37	

G.4- ACTIVIDADES DE AMPLIACIÓN

Puesto que todos los cursos, se presentan en el aula casuísticas de alumnado con conocimientos avanzados, si es necesario, se desarrollarán actividades con más nivel para poder desarrollar diferentes capacidades y/o curiosidades.

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

No aplica

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

Los recursos de que dispone el aula de 1º curso son los siguientes: medios informáticos, mesas de oficina y una pantalla digital.

Los medios informáticos están compuestos por 30 ordenadores, para uso del alumnado, un ordenador para uso del docente, una impresora de uso compartido y el material de conectividad.

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. A los efectos de la impartición de este módulo tienen instalados los siguientes Sistemas operativos y programas:
 - Windows 11
 - Office 2016
 - Congelador Deep-freeze
 - Acceso al disco compartir
3. El disco D está reservado para uso del alumnado que además deberán traer una memoria externa tipo pendrive.
4. Pantalla digital para exponer los ejercicios y presentaciones del profesor

Se emplearán tutoriales y apuntes preparados por el docente, que se colgarán en la plataforma de Aeducar. El alumnado tendrá conexión a Internet para búsqueda de información.

Se utilizará el libro de Comunicación empresarial y atención al cliente, versión 2024.

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 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.

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	Comunicación Empresarial y Atención al Cliente			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg201-m0437	Edición: 20	Fecha: 08-10-2026	Página 35 de 37	

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.

J) ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

Estas actividades se recogen en el plan anual de actividades complementarias y extraescolares del departamento.

La participación en las actividades complementarias y/o extraescolares y la realización de las tareas asociadas a las mismas, son computables para la evaluación de los Resultados de Aprendizaje y Criterios de Evaluación correspondientes. Al tratarse de actividades evaluables integradas en el proceso de evaluación continua, la no realización de la actividad y de sus entregables asociados implicará la pérdida del derecho a ser evaluado en dichos ítems, asignándose una calificación de 0 en el porcentaje correspondiente a los Criterios de Evaluación vinculados.

K) MEDIDAS COMPLEMENTARIAS PARA MÓDULOS BILINGÜES

No aplica

L) MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y VALORACIÓN DEL MÓDULO

Para evaluar el grado de seguimiento de la programación del módulo se dispone de una herramienta para valorar cada uno de sus 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.

M) PLAN DE CONTINGENCIA

La naturaleza del ciclo hace que la materia disponga de varios ejercicios cedidos por la docente y que estarán disponibles en Aeducar (previa activación si así lo requiere el caso). En ella se dispondrán por bloques temáticos o por unidades didácticas. Dicho recurso es la guía fundamental para el profesor que deba sustituir al titular del módulo.

El módulo en sí permite una gran autonomía del alumnado en su proceso de aprendizaje. Las prácticas profesionales proporcionadas por la docente sirven como banco de actividades para prevenir y paliar cualquier contingencia.

En caso de una pérdida significativa de horas de docencia el departamento intentará reorganizar horarios, procurando que los huecos queden a primeras o últimas horas.

Las guardias las asumirá el propio Departamento cuando el docente/a esté ausente. El docente/a ausente proveerá de recursos al alumnado para que estos puedan preparar los temas por su cuenta. El docente/a de guardia facilitará ejercicios que haya proporcionado el docente/a ausente al alumnado, para que los resuelva en horario escolar y asegurar contenidos mínimos.

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	Comunicación Empresarial y Atención al Cliente			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg201-m0437	Edición: 20	Fecha: 08-10-2026	Página 36 de 37	

La presente programación está redactada para un escenario de enseñanza presencial. Si las circunstancias obligasen a un POSIBLE escenario de semipresencialidad se detalla a continuación la forma de proceder.

ESCENARIO DE SEMIPRESENCIALIDAD (Si el alumnado viene a clases días alternos).

- Contenidos. En escenarios de educación de semipresencialidad, se deberán cumplir los Resultados de Aprendizaje.
- Metodología, los días que vengan a clase seguiremos una metodología para escenario presencial y los días que se queden en casa reforzarán los contenidos teóricos y realizarán las tareas mandadas, aunque los contenidos más prácticos se realizarán preferentemente en clase. Será a través de la plataforma Aeducar, en el curso de atención al cliente, donde el alumnado encontrará tareas y recursos varios para poder afianzar los contenidos tanto teóricos como prácticos.
- Criterios de evaluación. En todo caso, se priorizarán los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación mínimos que se han indicado. Los criterios de calificación en escenario de semipresencialidad son los mismos que en escenario presencial.
- Resultados de aprendizaje, los mismos que para el escenario presencial.
- Procedimientos e instrumentos de evaluación, al igual que en escenario presencial se realizarán exámenes y tareas. Los exámenes se realizarán de manera presencial y las tareas/actividades se pueden realizar tanto en clase, los días presenciales, como ser enviadas o requeridas por el docente a través de Aeducar.
- Materiales y recursos didácticos, los mismos que para escenario presencial.
- Mecanismos de seguimiento, se hará seguimiento del alumnado mediante la entrega de trabajos y actividades tanto en clase como por Aeducar, observando de ese modo igualmente su actitud ante el trabajo y que no le supone ningún problema este sistema semipresencial de enseñanza.
- Actividades de orientación y apoyo encaminadas a la superación del módulo pendiente, aquellos que tengan el módulo pendiente de atención al cliente, serán evaluados de los contenidos impartidos en el año anterior basándose en el libro de aula de Mc Graw Hill.

ESCENARIO A DISTANCIA (el alumnado no viene a clase).

- Contenidos. Los contenidos, teóricos y prácticos se afianzarán y reforzarán mediante clases online, debiendo el estudiante estudiarlos y afianzarlos mediante su trabajo en casa.
- Metodología. El estudiante a través de zoom, Moodle, Aeducar o como se considere necesario, se conectarán a las clases de CEAC en horario establecido a principio de curso. Las clases serán online. En Aeducar, el alumnado podrá encontrar todos los recursos para poder continuar con la formación a distancia. En el curso de Aeducar de CEAC el alumnado encontrará tareas y recursos varios para poder afianzar los contenidos tanto teóricos como prácticos. Los estudiantes además podrán comunicarse a través del chat, plantear dudas a través de correo electrónico, etc...
- Criterios de evaluación. En todo caso, se priorizarán los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.
- Resultados de aprendizaje, los mismos que para el escenario presencial.
- Procedimientos e instrumentos de evaluación, al igual que en escenario presencial se realizarán exámenes y tareas. Los exámenes, así como las tareas/actividades, serán realizados a través de plataforma Aeducar, videoconferencia zoom, correo electrónico, etc.
- Materiales y recursos didácticos, los mismos que para escenario presencial.
- Mecanismos de seguimiento, se hará seguimiento del alumnado mediante la entrega de trabajos y actividades, por Aeducar, además de contactar frecuentemente (a través de correo electrónico o chat) con el alumnado para comprobar que se ha familiarizado con las dinámicas ofrecidas en la educación no presencial y que no le supone ningún problema, y pudiendo hacer también de este modo el seguimiento de su actitud de trabajo durante la enseñanza a distancia. Actividades de orientación y apoyo encaminadas a la superación del módulo pendiente, aquellos que tengan el módulo pendiente de atención al cliente, serán evaluados de los contenidos impartidos en el año anterior basándose en el libro de aula de Mc Graw Hill.

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	Módulo Profesional	Comunicación Empresarial y Atención al Cliente			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg201-m0437	Edición: 20	Fecha: 08-10-2026	Página 37 de 37	

N) MODIFICACIONES CON RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR.

Los apartados modificados han sido: B (evaluación del RA 7 mediante reto, en su caso), C (temporalización), D (orientaciones pedagógicas), F (evaluación, ortografía, entrega de trabajos, calificación mínima de cada RA y pérdida del derecho a la evaluación continua), G.3 (normativa de atención a la diversidad) y J (párrafo acordado por el departamento sobre actividades complementarias y extraescolares).

0437-224-20261015-E85653