

ATENCIÓN AL CLIENTE, CONSUMIDOR Y USUARIO

Profesor	Curso	Año
Agustín Represa Conde Raquel Abril Prieto (desdoble bilingüe)	2º	2025/2026
Duración	Equivalencia en créditos ECTS	Código
99 horas (3 horas/semana)	5	1110

UNIDAD DE COMPETENCIA (Estándar de competencia):

- UC0241_2: Ejecutar las acciones del servicio de Atención al Cliente/Consumidor/Usuario.
- UC0245_3: Gestionar las quejas y reclamaciones del cliente/consumidor/usuario

OBJETIVO BASE:

Proporcionar una atención eficaz y empática, adaptándose a las diferentes situaciones y tipos de clientes para garantizar su satisfacción.

LEGISLACIÓN GENERAL:

Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la formación Profesional.
Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional.
DECRETO 25/2024, de 21 de noviembre, por el que se establece el currículo de los ciclos formativos de grado medio, correspondiente a la oferta de grado D y nivel 2 del Sistema de Formación Profesional, conducentes a la obtención del título de Técnico, en la Comunidad de Castilla y León.
DECRETO 24/2024, de 21 de noviembre, por el que se establece el currículo de los ciclos formativos de grado superior, correspondiente a la oferta de grado D y nivel 3 del Sistema de Formación Profesional, conducentes a la obtención del título de Técnico Superior, en la Comunidad de Castilla y León.
ORDEN EDU/1285/2024, de 26 de noviembre, por la que se establece el currículo de los ciclos formativos de grado básico, correspondiente a la oferta de grado D y nivel 1, del sistema de formación profesional, conducente a la obtención de los títulos de Técnico Básico y Graduado en Educación Secundaria Obligatoria, en la Comunidad de Castilla y León
Proyecto de decreto por el que se establece el currículo de los cursos de especialización de grado medio y de grado superior, correspondiente a la oferta de grado e, niveles 2 y 3 del sistema de formación profesional, conducentes a la obtención de los títulos de especialista y de máster de formación profesional, en la comunidad de castilla y león.
Proyecto de Orden, por la que se desarrolla la formación en empresa u organismo equiparado para las ofertas de formación profesional de los grados D y E del Sistema de Formación Profesional en la Comunidad de Castilla y León.
ORDEN EDU/1575/2024, de 23 de diciembre, por la que se regula el proceso de evaluación del alumnado que curse enseñanzas de grados D y E del sistema de formación profesional en la Comunidad de Castilla y León.

LEGISLACIÓN ESPECÍFICA:

REAL DECRETO POR EL QUE SE ESTABLECE EL TÍTULO	MODIFICACIÓN DEL DECRETO POR EL QUE SE ESTABLECE EL TÍTULO:	ORDEN AUTONÓMICA POR LA QUE SE CONCRETAN ASPECTOS ESPECÍFICOS DEL CURRÍCULO:
- RD 1571/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Marketing y Publicidad y se fijan sus enseñanzas mínimas. - Orden ECD/329/2012, de 15 de febrero, por la que se establece el currículo del ciclo formativo de Grado Superior correspondiente al título de Técnico Superior en Marketing y Publicidad. - Decreto 83_2015, de 30 de diciembre, por el que se establece el currículo correspondiente al Título de Técnico Superior en Marketing y Publicidad en la Comunidad de Castilla y León. - Resolución de 13 de junio de 2023, de la Dirección General de Formación Profesional y Régimen Especial, por la que se desarrollan, con carácter experimental, proyectos bilingües de formación profesional en centros docentes públicos de la Comunidad de Castilla y León, para el curso 2023/2024.	Real decreto 500/2024, de 21 de mayo (Grado Superior)	- ORDEN EDU/1347/2024, de 26 de noviembre, por la que se concretan los aspectos específicos del currículo del Ciclo Formativo de Grado Superior en Marketing y Publicidad en la Comunidad de Castilla y León.

**COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES (COMPETENCIAS PROFESIONALES Y PARA LA EMPLEABILIDAD)
RELACIONADAS CON EL MÓDULO PROFESIONAL**

- g) Gestionar los servicios de atención e información al cliente y de quejas y reclamaciones del cliente, consumidor y usuario, prestando un servicio de calidad para lograr la plena satisfacción del cliente y la transmisión de una buena imagen de la empresa u organización.
- l) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales, manteniendo actualizados los conocimientos científicos, técnicos y tecnológicos relativos a su entorno profesional, gestionando su formación y los recursos existentes en el aprendizaje a lo largo de la vida y utilizando las tecnologías de la información y la comunicación.
- m) Resolver situaciones, problemas o contingencias con iniciativa y autonomía en el ámbito de su competencia, con creatividad, innovación y espíritu de mejora en el trabajo personal y en el de los miembros del equipo.
- n) Organizar y coordinar equipos de trabajo con responsabilidad, supervisando el desarrollo del mismo, manteniendo relaciones fluidas y asumiendo el liderazgo, así como aportando soluciones a los conflictos grupales que se presenten.
- ñ) Comunicarse con sus iguales, superiores, clientes y personas bajo su responsabilidad, utilizando vías eficaces de comunicación, transmitiendo la información o conocimientos adecuados y respetando la autonomía y competencia de las personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.
- o) Generar entornos seguros en el desarrollo de su trabajo y el de su equipo, supervisando y aplicando los procedimientos de prevención de riesgos laborales y ambientales, de acuerdo con lo establecido por la normativa y los objetivos de la empresa.
- p) Supervisar y aplicar procedimientos de gestión de calidad, de accesibilidad universal y de «diseño para todos», en las actividades profesionales incluidas en los procesos de producción o prestación de servicios.
- q) Realizar la gestión básica para la creación y funcionamiento de una pequeña empresa y tener iniciativa en su actividad profesional con sentido de la responsabilidad social.
- r) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO RELACIONADOS CON EL MÓDULO PROFESIONAL

La formación del módulo profesional contribuye a alcanzar los siguientes objetivos generales del ciclo formativo, detallados en los apartados siguientes del Real Decreto 1571/2011, de 4 de noviembre:

- j) Organizar el departamento de atención al cliente y establecer las líneas de actuación para lograr la satisfacción y fidelización de los clientes, aplicando técnicas de comunicación adecuadas para gestionar los servicios de atención e información al cliente.
- k) Establecer el procedimiento de atención y resolución de quejas y reclamaciones de clientes, aplicando técnicas de comunicación y negociación adecuadas y/o de mediación o arbitraje para gestionar las quejas y reclamaciones del cliente, consumidor y usuario.
- o) Analizar y utilizar los recursos y oportunidades de aprendizaje relacionados con la evolución científica, tecnológica y organizativa del sector y las tecnologías de la información y la comunicación, para mantener el espíritu de actualización y adaptarse a nuevas situaciones laborales y personales.
- p) Desarrollar la creatividad y el espíritu de innovación para responder a los retos que se presentan en los procesos y en la organización del trabajo y de la vida personal.
- q) Tomar decisiones de forma fundamentada, analizando las variables implicadas, integrando saberes de distinto ámbito y aceptando los riesgos y la posibilidad de equivocación en las mismas, para afrontar y resolver distintas situaciones, problemas o contingencias.
- r) Desarrollar técnicas de liderazgo, motivación, supervisión y comunicación en contextos de trabajo en grupo, para facilitar la organización y coordinación de equipos de trabajo.
- s) Aplicar estrategias y técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a la finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia en los procesos de comunicación.
- t) Evaluar situaciones de prevención de riesgos laborales y de protección ambiental, proponiendo y aplicando medidas de prevención personales y colectivas, de acuerdo con la normativa aplicable en los procesos de trabajo, para garantizar entornos seguros.

- u) Identificar y proponer las acciones profesionales necesarias, para dar respuesta a la accesibilidad universal y al «diseño para todos».
- v) Identificar y aplicar parámetros de calidad en los trabajos y actividades realizados en el proceso de aprendizaje, para valorar la cultura de la evaluación y de la calidad y ser capaces de supervisar y mejorar procedimientos de gestión de calidad.
- w) Utilizar procedimientos relacionados con la cultura emprendedora, empresarial y de iniciativa profesional, para realizar la gestión básica de una pequeña empresa o emprender un trabajo.
- x) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales, para participar como ciudadano democrático.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RA	CE
RA1: Organiza el departamento de atención al cliente, definiendo sus funciones y estructura y su relación con otros departamentos, para transmitir la imagen más adecuada de la empresa u organización.	a) Se han definido los conceptos de imagen e identidad corporativa, analizando su transcendencia en el posicionamiento y la diferenciación de la empresa u organización. b) Se han seleccionado los elementos fundamentales de atención al cliente, para transmitir la imagen adecuada de la empresa u organización. c) Se han establecido los objetivos del departamento de atención al cliente y sus funciones en distintos tipos de empresas y organizaciones. d) Se han definido las relaciones del departamento de atención al cliente con el de marketing, el de ventas y otros departamentos de la empresa. e) Se han diferenciado distintos tipos de estructura organizativa en función de las características y objetivos de la empresa u organización. f) Se han establecido las secciones o áreas de actividad del servicio de atención al cliente. g) Se han elaborado organigramas de distintos tipos de empresas, teniendo en cuenta sus características, actividad y estructura organizativa. h) Se ha valorado la posibilidad de externalizar el servicio de atención al cliente analizando las funciones de los contact centers y los servicios que prestan a las empresas u organizaciones.
RA2: Utiliza técnicas de comunicación en situaciones de atención al cliente, consumidor o usuario, proporcionándole la información solicitada.	a) Se ha definido el proceso de comunicación, los elementos que intervienen y los filtros y barreras que pueden surgir en el mismo. b) Se han diferenciado los canales de comunicación, interna y externa, de una empresa u organización. c) Se han descrito las fases del proceso de atención/información al cliente y las técnicas utilizadas en diferentes canales de comunicación. d) Se ha solicitado la información requerida por el cliente a otros departamentos y/u organismos, utilizando distintos canales de comunicación con la actitud y forma adecuadas a cada situación. e) Se han transmitido mensajes orales de atención a supuestos clientes, adaptando su actitud y discurso a la persona o grupo a quien se dirige y prestando especial atención a la comunicación no verbal. f) Se han mantenido conversaciones telefónicas con supuestos clientes, observando las normas de protocolo y utilizando las técnicas y actitudes que favorezcan el desarrollo de la comunicación. g) Se han confeccionado escritos de respuesta a solicitudes de información en diferentes situaciones de atención al cliente, utilizando técnicas, formalidades y actitudes adecuadas a cada situación. h) Se ha utilizado el correo electrónico y la mensajería instantánea para contestar a las consultas de clientes, respetando las normas de protocolo y adoptando una actitud adecuada a cada situación.

RA3: Organiza un sistema de información al cliente que optimice el coste y el tiempo de tratamiento y acceso a la misma, aplicando técnicas de organización y archivo tanto manuales como informáticas.	a) Se han descrito las técnicas de organización y archivo de la información y documentación, tanto manuales como informáticas. b) Se han identificado las principales técnicas de catalogación y archivo de documentación, analizando sus ventajas e inconvenientes en función del tipo de información, su utilización y tiempo de archivo. c) Se han clasificado distintos tipos de información en materia de atención al cliente, consumidor o usuario, discriminando su origen y asignando el proceso de tramitación y organización adecuado. d) Se han elaborado, actualizado y consultado bases de datos con la información relevante de los clientes. e) Se han manejado herramientas de gestión de las relaciones con los clientes (CRM), de acuerdo con las especificaciones recibidas. f) Se ha registrado la información relativa a las consultas o solicitudes de los clientes en la herramienta de gestión de las relaciones con clientes. g) Se han aplicado procedimientos que garanticen la seguridad e integridad de la información y la protección de datos, respetando la normativa vigente. H) Se han definido los canales de acceso a la información en materia de atención al cliente, analizando las características de cada uno de ellos.
RA4. Identifica los distintos organismos e instituciones de protección al consumidor y usuario, analizando las competencias de cada uno de ellos.	A) Se ha definido el concepto y el rol del consumidor y usuario. b) Se ha interpretado la normativa nacional, autonómica y local que recoge los derechos del consumidor y usuario. c) Se han identificado las instituciones y organismos públicos de protección al consumidor y usuario, describiendo sus funciones y competencias. d) Se han identificado las principales entidades privadas de protección al consumidor, explicando sus funciones y competencias. e) Se han determinado las fuentes de información fiables que facilitan información en materia de consumo. f) Se ha interpretado la normativa vigente aplicable a la gestión de quejas y reclamaciones del cliente, consumidor o usuario en materia de consumo.
RA5. Gestiona las quejas y reclamaciones del cliente, consumido o usuario, aplicando técnicas de comunicación y negociación para alcanzar soluciones de consenso entre las partes.	a) Se han caracterizado los tipos de consultas, quejas, reclamaciones y denuncias del cliente más habituales en materia de consumo. b) Se ha definido el procedimiento, fases, forma y plazos del proceso de tramitación de las quejas y reclamaciones del cliente. c) Se han identificado los elementos de la reclamación/denuncia y se ha informado al cliente de sus derechos y los posibles mecanismos de solución de la reclamación de acuerdo con la normativa vigente. d) Se ha cumplimentado la documentación necesaria para iniciar el trámite y cursar la reclamación/denuncia hacia los departamentos u organismos competentes, de acuerdo con los métodos establecidos.

	e) Se han aplicado técnicas de comunicación en la atención de las quejas y reclamaciones utilizando la escucha activa, la empatía y la asertividad. f) Se han identificado las cláusulas del contrato que son susceptibles de negociación y se ha elaborado un plan de negociación estableciendo los aspectos que hay que negociar, la estrategia de negociación y los pasos que hay que seguir. g) Se han utilizado técnicas de negociación y actitudes que faciliten el acuerdo para gestionar las reclamaciones del cliente. h) Se han identificado y cumplimentado con rigor los documentos relativos a la gestión de las quejas, reclamaciones y denuncias. i) Se ha informado al reclamante de la situación y del resultado de la queja o reclamación, de forma oral, escrita, o por medios electrónicos.
RA6: Describe los procesos de mediación y de arbitraje de consumo para resolver situaciones de conflicto en materia de consumo, aplicando la legislación vigente.	A) Se han definido los conceptos de mediación y arbitraje de consumo, explicando sus similitudes y diferencias sustanciales. B) Se han identificado las figuras que intervienen en los procesos de mediación y de arbitraje y las funciones que desempeñan. c) Se ha descrito la forma de iniciar los procesos de mediación y de arbitraje, su desarrollo y los plazos habituales de resolución. d) Se ha diferenciado entre arbitraje voluntario o facultativo y obligatorio o de oficio. e) Se ha definido el concepto de laudo arbitral, la forma y los plazos del dictamen. f) Se han establecido los principales aspectos que se ha de tener en cuenta en la redacción de un acta de mediación. g) Se han confeccionado los documentos correspondientes a los procesos de mediación y de arbitraje, relacionándolos con su tramitación. h) Se ha descrito un proceso de mediación, identificando el objetivo, redactando la convocatoria, analizando la situación y desarrollo del acto, y redactando el acta de mediación y el acuerdo de forma clara y objetiva.
RA7. Elabora un plan de calidad y de mejora del proceso de atención al cliente, consumido o usuario, aplicando técnicas de control y evaluación de la eficacia del servicio.	a) Se han identificado las principales incidencias, anomalías y retrasos en los procesos de atención al cliente y en la gestión de quejas y reclamaciones. b) Se ha realizado el seguimiento del proceso de tramitación de las quejas y reclamaciones, evaluando la forma y los plazos de resolución. c) Se han aplicado técnicas para medir la eficacia del servicio prestado y el nivel de satisfacción del cliente. d) Se han redactado informes con los resultados y conclusiones de la evaluación de la calidad, utilizando herramientas informáticas. e) Se han propuesto medidas correctoras para solucionar las anomalías detectadas y mejorar la calidad del servicio.

- f) Se ha elaborado un plan de mejora de la calidad incluyendo medidas para optimizar la calidad del servicio y respetando la legislación vigente.
- g) Se ha elaborado un plan de recuperación de clientes perdidos, definiendo las medidas aplicables.
- h) Se han seleccionado los clientes susceptibles de ser incluidos en un programa de fidelización, utilizando la información disponible en la herramienta de gestión de las relaciones con los clientes (CRM).
- l) Se ha elaborado un programa de fidelización de clientes, utilizando la aplicación informática disponible.

CONTENIDOS BÁSICOS extraídos del RD que regula el título (Se incluyen los contenidos que se desarrollarán a través de las unidades de trabajo):

a) Organización del departamento de atención al cliente:

- La atención al cliente en las empresas y organizaciones.
- Marketing relacional y de relación con los clientes.
- Gestión de las relaciones con clientes.
- Factores que influyen en la atención al cliente de una empresa u organización.
- La identidad corporativa y la imagen de marca. Posicionamiento y diferenciación.
- Servicios de atención al cliente, consumidor o usuario.
- El departamento de atención al cliente en las empresas y organizaciones. Objetivos. Estructura y organización.
- Funciones del departamento.
- Dependencia funcional. Relaciones con otros departamentos.
- Estructuras organizativas: organigramas. Tipos.
- Competencias generales y específicas del personal del departamento de atención al cliente, consumidor o usuario.
- Los contact centers. Funciones que desempeñan en el sistema de relación con los clientes. Servicios que prestan.

b) Utilización de técnicas de comunicación en situaciones de atención al cliente:

- La comunicación en la empresa. Información y comunicación.
- El proceso de comunicación.
- Tipos de comunicación.
- La comunicación en situaciones de información al cliente, consumidor o usuario. Actitudes y técnicas de comunicación.
- La empatía.
- La asertividad.
- La comunicación oral.
- La comunicación no verbal.
- La comunicación telefónica.
- Utilización de las nuevas tecnologías en la comunicación telefónica.
- La comunicación escrita. Tipos de cartas y documentos escritos. Las comunicaciones formales.
- La comunicación escrita a través de la red (Internet/Intranet).

- El correo electrónico. Mensajería instantánea.

- Comunicación en tiempo real: chat. videoconferencia.

- Comunicación diferida (foros).

c) Organización de un sistema de información:

- Técnicas de organización y archivo de documentación.

- Sistemas de clasificación, catalogación y archivo de documentos.

- Tipología de archivos. Archivos manuales e informáticos.

- Tratamiento y organización de documentos de atención al cliente, consumidor o usuario.

- Ficheros de clientes. - Las bases de datos. - Bases de datos documentales.

- Herramientas de gestión de las relaciones con clientes (CRM).

- Manejo de bases de datos de clientes. Tratamiento de la información.

- Acceso a la información. Realización de consultas.

- Transmisión de información en la empresa. Elaboración de informes.

- Protección de datos. Normativa legal.

Identificación de los distintos organismos e instituciones de protección al consumidor y usuario:

- Concepto de consumidor y usuario. - Caracterización de diferentes tipos de consumidores y usuarios.

- Derechos del consumidor.

- La defensa del consumidor. Normativa legal.
 - Instituciones públicas de protección del consumidor. Tipología, organigrama funcional y competencias.
 - Entidades privadas de protección al consumidor. Tipología, organigrama funcional y competencias.
- d) Gestión de quejas y reclamaciones:
- Tipos de consultas, quejas, reclamaciones y denuncias más habituales en materia de consumo.
 - Normativa vigente en materia de consumo aplicable a la gestión de reclamaciones y denuncias.
 - Proceso de gestión de reclamaciones y denuncias. Fases del proceso.
 - Procedimiento de recogida de las reclamaciones y denuncias.
 - Proceso de tramitación y gestión de la reclamación.
 - Las reclamaciones ante la Administración. Actuación administrativa. Los actos administrativos. El silencio administrativo.
 - Las técnicas de comunicación en situaciones de quejas y reclamaciones.
 - Tratamiento al cliente, consumidor o usuario ante las quejas y reclamaciones. La escucha activa y empática. La asertividad.
 - La negociación en la resolución de quejas y reclamaciones o denuncias.
 - El plan de negociación. Fases. Preparación. Estrategia. Desarrollo. Técnicas y tácticas de negociación en las reclamaciones. Acuerdo.
- e) Descripción de los procesos de mediación y arbitraje:
- Conceptos de mediación y arbitraje. Características diferenciadoras.
 - Situaciones de conflicto en materia de consumo en las que se puede utilizar una mediación.
 - El proceso de mediación.
 - Situaciones de conflicto en materia de consumo en las que se puede plantear un arbitraje.
 - El proceso de arbitraje en materia de consumo.
- f) Elaboración de un plan de calidad y de mejora del servicio de atención al cliente, consumidor o usuario:
- Incidencias, anomalías y retrasos en el proceso de atención/información al cliente y en la resolución de quejas y reclamaciones.
 - Tratamiento de las incidencias o anomalías.

- Procedimientos de control del servicio de atención al cliente.
- Evaluación del servicio de atención al cliente.
- Métodos para evaluar la eficacia del servicio y el nivel de satisfacción del cliente.
- Normativa aplicable en materia de atención al cliente. Ley de Ordenación del Comercio Minorista. Ley de servicios de la sociedad de la información y el comercio electrónico. Ley de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Estrategias y técnicas de fidelización de clientes.
- Programas de fidelización.

UNIDADES DE TRABAJO

Temporalización y secuenciación

TRIM.	UNIDADES	HORAS	COMIENZO	FIN
1	UT1: Organización del servicio de Atención al Cliente	16	15/09/2025	20/10/2025
	UT2: Introducción a la comunicación en la atención al cliente	14	20/10/2025	17/11/2025
	UT3: Gestión de los sistemas de información	14	17/11/2025	15/12/2025
2	UT4: Negociación de quejas: agentes externos y sector público	14	15/12/2025	22/01/2026
	UT5: Gestión interna de quejas, reclamaciones y conflictos.	14	22/01/2026	06/02/2026
	UT6: La mediación y sus fases: el arbitraje de consumo para resolver situaciones de conflicto en materia de consumo, aplicando la legislación vigente.	14	06/02/2026	16/02/2026
	UT7: Calidad y control y mejoras en el servicio de atención al cliente	13	16/02/2026	27/02/2026

	UT1	UT2	UT3	UT4	UT5	UT6	UT7	FEE
RA1	X							
RA2		X						
RA3			X					
RA4				X				
RA5					X			
RA6						X		
RA7							X	

METODOLOGÍA

El enfoque metodológico adoptado está orientado a lograr el propósito esencial de la Formación Profesional: el **desarrollo de las competencias prácticas** o el "saber hacer". Esto se consigue mediante la **integración de los componentes científicos, técnicos y organizativos**, facilitando que los estudiantes obtengan una comprensión integral de los procesos productivos inherentes a la actividad profesional del sector.

Para alcanzar esta meta, se implementará una metodología basada en dos pilares:

- **Participativa:** El alumnado será el eje central del desarrollo de los temas, dirigiendo la dinámica de la clase a través de sus propias iniciativas, preguntas, inquietudes y puntos de vista relacionados con la materia.
- **Individualizada (en lo posible):** Se prestará atención a las distintas necesidades y ritmos de aprendizaje de cada estudiante, ofreciendo el apoyo necesario para superar las posibles dificultades.

El esquema general de desarrollo de este módulo se estructurará de la siguiente manera:

1. **Presentación Inicial:** Al inicio del curso, el docente expondrá detalladamente la planificación del módulo, incluyendo la definición de objetivos, el desglose de contenidos, las normas de convivencia, la organización de las tareas y los procedimientos de evaluación y criterios de calificación.
2. **Activación y Contextualización:** El profesor comenzará cada unidad didáctica explorando los **conocimientos y las ideas previas** que el grupo ya posee sobre el tema, que son fundamentales para abordar el nuevo material. Además, se ofrecerá una **introducción motivadora** para contextualizar los contenidos dentro del marco general del módulo y destacar su relevancia y aplicación práctica en el entorno laboral.
3. **Desarrollo de Contenidos y Práctica Dirigida:** Seguidamente, se procederá a la **explicación detallada de los contenidos** (conceptuales y procedimentales) hasta su total asimilación, con especial énfasis en los aspectos esenciales. El docente facilitará recursos visuales y gráficos. Esta fase de exposición buscará activamente la **participación del alumnado** mediante la formulación constante de preguntas; algunas serán aclaradas por el profesor, y otras serán debatidas y resueltas por los estudiantes. El propósito es estimular la **autonomía en el aprendizaje** y la **capacidad de trabajo en equipo**. Paralelamente, se entregarán a los estudiantes **ejercicios prácticos basados en situaciones reales** para cimentar su preparación de cara al mercado laboral.

Consolidación y Profundización: Posteriormente, se llevarán a cabo actividades de enseñanza-aprendizaje diseñadas para afianzar y extender los conocimientos y habilidades adquiridas. El apoyo se basará en el material proporcionado por el docente (textos, ejercicios, presentaciones), complementado con revistas especializadas, manuales, bibliografía recomendada y recursos de investigación en línea. Se promoverá la **investigación activa** y la **resolución de problemas** por parte de los alumnos. Una parte significativa de estas actividades se realizará de forma colaborativa para fomentar el **trabajo grupal en un ambiente de respeto**.

RECURSOS DIDÁCTICOS Y MATERIALES

Además del uso de las TIC, es conveniente disponer de un conjunto de materiales de referencia para la consulta y manejo por parte del profesor y del alumnado. Entre los materiales, aparte la bibliografía que se relaciona en párrafos posteriores, tenemos:

-Programas informáticos

-Videoprojector y pizarra –Internet

-Legislación relacionada con el módulo

-La principal bibliografía utilizada para el desarrollo de las clases será: Libro recomendado: ATENCIÓN AL CLIENTE, CONSUMIDOR Y USUARIO, Sergio López Salas- Editorial Paraninfo.

TIC

Necesidad de utilización de aula con equipos informáticos, software, smart board, etc.

Utilización de plataformas educativas: Teams, Aula Virtual, etc,

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN

La evaluación será continua, se adaptará a las diferentes metodologías de aprendizajes, y deberá basarse en la comprobación de los resultados de aprendizaje en las condiciones de calidad establecidas por el currículo. (ORDEN EDU/1575/2024, de 23 de diciembre, por la que se regula el proceso de evaluación del alumnado que curse enseñanzas de grados D y E del sistema de formación profesional en la Comunidad de Castilla y León).

Las sesiones de evaluación serán 4: **2 sesiones parciales (primer y segundo trimestre) y 2 sesiones finales.**

Para llevar a cabo el proceso de evaluación se combinarán distintos instrumentos de evaluación como son actividades y pruebas tanto teóricas como prácticas.

Se considerará que el alumno ha superado el módulo si obtiene una calificación igual o superior a 5 en **TODOS** los resultados de aprendizaje que forman parte del mismo, en cuyo caso, se calculará la calificación siguiendo el porcentaje asignado a cada uno de los resultados de aprendizaje. Todo ello, al objeto de garantizar la verificación de la adquisición de los resultados de aprendizaje de la oferta formativa establecida en el artículo 18 del Real Decreto 659/2023, de 18 de julio.

En el caso de que no se obtenga una calificación igual o superior a 5 en cada resultado de aprendizaje, la calificación máxima del módulo profesional será de 4 puntos.

Ejemplos de instrumentos de evaluación y forma de calificación:

Instrumentos de evaluación y forma de calificación:

- Las pruebas escritas serán tipo test y preguntas cortas a desarrollar o tipo test y ejercicios prácticos, dependiendo de la unidad de trabajo que estemos evaluando. La puntuación máxima será de 10 puntos, considerando 5 aprobado.
- Se realizarán tareas en el aula relacionadas con cada unidad de trabajo. El profesor observará y calificará esas tareas.
- Se realizarán tareas a través de la plataforma formativa del centro.

Evaluaciones parciales (1ª y 2ª evaluación)

Se tendrán en cuenta las unidades de trabajo vistas en cada evaluación y el porcentaje de resultados de aprendizaje vistos en ese momento, siguiendo los criterios citados anteriormente (calificación igual o superior a 5 en los resultados de aprendizaje).

Evaluaciones finales

- Para la primera evaluación final se tendrán en cuenta todas las unidades de trabajo y resultados de aprendizaje.
- Para la segunda evaluación final se evaluarán los resultados de aprendizaje no superados en la anterior evaluación final y para la superación del módulo profesional se tendrán en cuenta tanto los resultados de aprendizaje superados con anterioridad como el resultado obtenido en los resultados de aprendizaje que estaban pendientes de superación.

Imposibilidad de aplicar la evaluación continua

La imposibilidad de aplicar la evaluación continua se aplicará cuando las faltas de asistencia supongan más de un 15% de la carga horaria del módulo profesional. Este hecho será comunicado por el profesor según establece el procedimiento reflejado en el RRI.

EVALUACIÓN PARCIAL TRIMESTRAL: 1 ^{ER} TRIMESTRE						
INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN						
PONDERACIÓN RA	UT1	UT2	UT3	FEE	NOTA	NOTA POR RA PONDERADA 1 ^{ER} TRIMESTRE
RA1 (40%)	Prueba escrita (80%) Prueba práctica (20%)				Nota x 80% + Nota x 20%	(NOTA x 40)/100
RA2 (30%)		Prueba escrita (80%) Prueba práctica (20%)			Nota x 80% + Nota x 20%	(NOTA x 30)/100
RA3 (30%)			Prueba escrita (80%) Prueba práctica (20%)		Nota x 80% + Nota x 20%	(NOTA x 30)/100
NOTA 1 ^{ER} TRIMESTRE: (nota RA1 (40%) + nota RA2 (30%) + nota RA3 (40%))						

EVALUACIÓN PARCIAL TRIMESTRAL: 2º TRIMESTRE Y NOTA FINAL DEL MÓDULO							
INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN							
PONDERACIÓN RA	UT4	UT5	UT6	UT7	FEE	NOTA	NOTA POR RA PONDERADA 2º TRIMESTRE
RA4 (25%)	Prueba escrita (80%) Prueba práctica (20%)					Nota x 80% + Nota x 20%	(NOTAx25)/100
RA5 (25%)		Prueba escrita (80%) Prueba práctica (20%)				Nota x 80% + Nota x 20%	(NOTAx25)/100
RA6 (25%)			Prueba escrita (80%) Prueba práctica (20%)			Nota x 80% + Nota x 20%	(NOTAx25)/100
RA7 (25%)				Prueba escrita (80%) Prueba práctica (20%)		Nota x 80% + Nota x 20%	(NOTAx25)/100

NOTA 2º TRIMESTRE: (nota RA4 (25%) + nota RA5 (25%) + nota RA6 (25%) +nota RA7 (25%))

EVALUACIÓN PRIMERA FINAL

Alumnos que NO han superado todos los RA en las evaluaciones parciales

Se deberán superar los RA no superados en las evaluaciones parciales.

Una vez superados los RA, la nota final se calculará con la ponderación establecida por cada RA, que será la siguiente:

RA	PONDERACIÓN	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
RA1	20%	Prueba escrita teórico-práctica (UT1)
RA2	15%	Prueba escrita teórico-práctica (UT2)
RA3	15%	Prueba escrita teórico-práctica (UT3)
RA4	15%	Prueba escrita teórico-práctica (UT4)
RA5	15%	Prueba escrita teórico-práctica (UT5)
RA6	15%	Prueba escrita teórico-práctica (UT6)
RA7	15%	Prueba escrita teórico-práctica (UT7)
TOTAL	100%	

EVALUACIÓN SEGUNDA FINAL

Alumnos que NO han superado todos los RA en la evaluación primera final

Se deberán superar los RA no superados en las evaluaciones parciales.

Una vez superados los RA, la nota final se calculará con la ponderación establecida por cada RA, que será la siguiente:

RA	PONDERACIÓN	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
RA1	20%	Prueba escrita teórico-práctica (UT1)
RA2	15%	Prueba escrita teórico-práctica (UT2)
RA3	15%	Prueba escrita teórico-práctica (UT3)
RA4	15%	Prueba escrita teórico-práctica (UT4)
RA5	15%	Prueba escrita teórico-práctica (UT5)
RA6	15%	Prueba escrita teórico-práctica (UT6)
RA7	15%	Prueba escrita teórico-práctica (UT7)
TOTAL	100%	

EVALUACIÓN DEL ALUMNADO CON PÉRDIDA DE EVALUACIÓN CONTÍNUA

El alumno perderá la evaluación continua si supera el 15% de inasistencia a las actividades lectivas, manteniendo el derecho de presentarse a las pruebas finales que se determinen. La falta de entrega de todas las prácticas o trabajos supondrá la pérdida del derecho a la evaluación continua y poder presentarse a las pruebas parciales.

Desarrollar, según lo estipulado en cada departamento.

Los instrumentos de evaluación y la calificación de cada RA serán como los determinados en la primera final y la segunda final según la evaluación que corresponda.

EVALUACIÓN: PROCEDIMIENTOS DE RECUPERACIÓN

Recuperación tras cada evaluación parcial trimestral

El profesor elaborará una prueba teórico-práctica de recuperación después de cada una de las dos primeras evaluaciones trimestrales, ambas centradas en los RA no superados por los alumnos y teniendo en cuenta la ponderación que se da a cada uno de ellos en la calificación global. Asimismo, también se puede pedir la entrega de diversos trabajos relacionados con dichos RA.

EVALUACIÓN: PROCEDIMIENTOS DE RECUPERACIÓN

EVALUACIÓN PRIMERA FINAL - EVALUACIÓN SEGUNDA FINAL

EVALUACIÓN PRIMERA FINAL: Una vez hallada la calificación final del módulo, aquellos alumnos con uno o varios RA suspensos, deberán presentarse a una prueba teórico-práctica de recuperación, teniendo en cuenta la ponderación que se da a cada uno de ellos en la calificación global. Asimismo, también se puede pedir la entrega de diversos trabajos relacionados con dichos RA. Este mismo modelo se seguirá para la SEGUNDA EVALUACIÓN FINAL. Deberán realizar estas pruebas también los alumnos que hayan perdido la evaluación continua. Si superasen la primera evaluación final, estarían exentos de presentarse a la segunda evaluación final.

EVALUACIÓN: OTRAS CUESTIONES

ACTUACIÓN EN CASO DE COPIA EN EXÁMENES

En el caso en el que se detecte copiar a un alumno en un examen, supondrá suspenso automático, debiendo recuperarlo. Cumpliendo con el RRI del IES CLAUDIO MOYANO: Protocolo sobre actuaciones por copiar en controles y exámenes Sorprender a un alumno o alumna copiando en cualquiera de las pruebas mencionadas, ya sea utilizando técnicas tradicionales como “chuletas” o cambio de páginas, o tecnológicas, como uso de auriculares u otros aparatos electrónicos, supondrá la calificación de cero en dicho examen. En caso de reincidencia, el alumno suspenderá la asignatura y deberá presentarse a las pruebas de recuperación correspondientes. Todo ello quedará reflejado en el acta del departamento y se informará a Jefatura de Estudios. Si se tiene la sospecha de que algunas de las respuestas del examen pueden estar copiadas por ser demasiado literales, el profesor puede proponer al alumno una prueba oral. Es conveniente solicitar a los alumnos que depositen los móviles o cualquier dispositivo tecnológico (relojes y calculadoras científicas), fuera de su alcance durante el examen.

ACTUACIÓN EN CASO DE PLAGIO

Si se detecta que un trabajo está plagado, constará como no presentado y el alumno en cuestión deberá volver a realizarlo.

ACTUACIÓN EN CASO DE NO PRESENTARSE A LAS PRUEBAS DE EVALUACIÓN

Las pruebas no realizadas por causas justificadas se realizarán en las fechas fijadas en los días de recuperación, para no tener que hacer “exámenes a demanda”.

MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y ADAPTACIONES CURRICULARES

En el caso de tener alumnado con necesidades especiales, se estudiará junto equipo de orientación del centro, y el equipo educativo, qué medidas se deberían realizar. En tal caso serían adaptaciones metodológicas, procesos y procedimientos, nunca curriculares.

REVISIONES EXÁMENES, ACLARACIONES Y RECLAMACIONES DE LA CALIFICACIÓN

Las revisiones de examen con el profesor se deberán formular en el plazo de dos días hábiles desde el conocimiento de la nota.

El procedimiento de aclaración de nota asociada a las evaluaciones trimestrales viene recogido en el artículo 18 de la Orden Edu/1575/2024 de 23 de diciembre en el que indica que se podrán solicitar las aclaraciones pertinentes por desacuerdo se realizarán el primer día hábil después de la comunicación de resultados.

El procedimiento de reclamación de nota final viene recogido en el artículo 19 de la Orden Edu/1575/2024 de 23 de diciembre en el que indica que se presentará ante la dirección del centro, en dos días hábiles a partir del siguiente del conocimiento de los resultados. La reclamación debe contener las alegaciones que justifiquen la conformidad.

ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

ACTIVIDAD EXTRAESCOLAR

No se han definido actividades extraescolares en esta programación

EVALUACIÓN DE LA PRACTICA DOCENTE

No existe una rúbrica unificada para la práctica de la evaluación docente.

PROYECTO BILINGÜE EXPERIMENTAL

Durante el curso 2025- 2026, el módulo de Atención al Cliente, Consumidor y Usuario forma parte del Proyecto bilingüe experimental de formación profesional en centros docentes públicos de la Comunidad de Castilla y León. (RESOLUCIÓN de 23 de junio de 2021, de la Dirección General de Formación Profesional, Régimen Especial y Equidad Educativa).

La finalidad del proyecto bilingüe experimental es contribuir a que el alumnado alcance, además de las competencias propias del nivel de formación profesional y del perfil profesional, las siguientes competencias lingüísticas:

- A) Interpretar información escrita y oral en el ámbito propio del sector productivo del título profesional correspondiente, en la lengua extranjera comunitaria en la que se imparte el proyecto bilingüe.
- B) Elaborar mensajes escritos y orales, interpretando y transmitiendo la información necesaria para realizar consultas técnicas, en la lengua extranjera comunitaria en la que se imparte el proyecto bilingüe.
- C) Cumplimentar e interpretar los documentos propios del sector profesional solicitando y facilitando una información de tipo general o detallada, en la lengua extranjera comunitaria en la que se imparte el proyecto bilingüe.
- D) Adquirir a lo largo del ciclo formativo la terminología propia del sector productivo del título tanto en la lengua extranjera como en la propia.

El proyecto bilingüe experimental respetará los contenidos establecidos para el módulo de Atención al Cliente, Consumidor y Usuario sin que en ningún caso impida que se alcancen los resultados de aprendizaje vinculados a ellos.

Además, de dichos contenidos, se pondrá especial hincapié en la elaboración de un glosario de términos referentes a la atención al cliente por parte del alumnado en colaboración con la profesora en inglés desde el inicio de curso.

Durante el desarrollo del módulo, tanto la docencia como las actividades serán en inglés, teniendo en cuenta el nivel del idioma por parte del alumnado y la heterogeneidad entre ellos.

La evaluación del alumnado se realizará de acuerdo con la normativa vigente en las enseñanzas de Formación Profesional y de acuerdo con lo especificado en esta programación.