



CURSO ESCOLAR:	2025-2026
ETAPA:	CICLOS FORMATIVOS
NIVEL:	1r. curso G.S. – Administración y Finanzas
ÁREA:	COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

ELABORADO POR: Lorena Borrajo Molina	REVISADO POR: Jefatura Departamento	APROBADO POR: Dirección CCFF
FECHA: Septiembre 2025	FECHA: Octubre 2025	FECHA: Octubre 2025

COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE – 1r CURSO

Curso 2025/2026

PROGRAMA:

1ª Evaluación	UD1 – La organización en la Empresa. Proceso de Información y Comunicación. UD2 – La Comunicación Presencial en la empresa. UD3 – Comunicación Telefónica y Telemática: Las redes sociales.
2ª Evaluación	UD4 – Documentos Escritos al servicio de la Comunicación Empresarial. UD5 – Tratamiento y envío de información empresarial.
3ª Evaluación	UD6 – Comunicación y atención comercial. UD7 – Gestión de conflictos y reclamaciones. UD8 – Servicio postventa y fidelización de los clientes.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN:

1. En cada unidad se valorarán además de los conceptos correspondientes, las actitudes y destrezas desarrolladas, así como la capacidad de investigación.
2. La nota media se obtendrá siempre y cuando cada práctica, prueba o trabajo haya superado un mínimo de 4'5, considerando la evaluación aprobada con un mínimo de 5.
3. La nota global dependerá en un 90% de los conceptos evaluados y en un 10% de la actitud.
4. La nota de los conceptos dependerá de las pruebas escritas (exámenes y trabajos en los temas que proceda) así como de los ejercicios escritos, prácticos y otras actividades desarrolladas en clase.
5. La nota de actitud dependerá tanto del interés, participación y proactividad, como de la asistencia, realización de actividades propuestas, y uso de recursos digitales en el aula.
6. La nota de la evaluación será numérica sin decimales, redondeando por defecto y reservando los decimales para la obtención de la media final del módulo. El redondeo en la nota final será por exceso a partir de 5 decimales (incluidos).
7. Si el alumno falta a un examen, perderá la convocatoria y realizará el examen en la recuperación, tal como queda especificado en las normas generales de realización de exámenes.
8. Si el alumno supera el 15% de faltas de asistencia perderá el derecho a examen tal como queda establecido por Ley y reflejado en las normas generales de realización de exámenes.

CRITERIOS DE RECUPERACIÓN:

1. Se realiza un examen de recuperación por cada evaluación, con posibilidad de optar a recuperar sólo ciertos temas de la evaluación en el caso de ser muy dispares entre sí y haber superado alguno de ellos (según decisión del profesor).
2. En la convocatoria ordinaria habrá una recuperación global o parcial en función de la situación del alumno (a criterio del profesor, que decidirá según el número de evaluaciones pendientes).
3. Como norma general, si tras las recuperaciones ordinarias el alumno no supera alguna unidad, deberá recuperar toda la materia en la extraordinaria. Caso de alumnos con

alguna unidad pendiente, queda a criterio del profesor respetar la nota de las unidades superadas para la extraordinaria.

4. La nota correspondiente a la recuperación no superará el 6, excepto en el caso de ser el primer examen realizado por el alumno (tras la pertinente justificación) y aparecerá en la evaluación siguiente a la suspendida.
5. Las recuperaciones se evaluarán 100% sobre la nota de conceptos.