



## PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA



PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE MÓDULO	
TÍTULO	<b>TÉCNICO EN ACTIVIDADES COMERCIALES (LOE)</b>
FAMILIA PROFESIONAL	<b>COMERCIO Y MARKETING</b>
MÓDULO	<b>SERVICIOS DE ATENCIÓN COMERCIAL</b>
CÓDIGO	<b>1234</b>
CURSO	<b>2º</b>
GRADO	<b>MEDIO</b>
HORAS/SEMANA	<b>3 HORAS/SEMANA</b>
TOTAL HORAS FORMACIÓN	<b>105</b>
CENTRO	<b>IES ARROYO DE LA MIEL (BENALMÁDENA)</b>
CURSO ACADÉMICO	<b>2025-26</b>
PROFESORADO QUE LO IMPARTE	<b>ANA MARÍA CARO GARCÍA</b>

1. INTRODUCCIÓN/MARCO LEGAL/JUSTIFICACIÓN (UBICACIÓN DEL MÓDULO)
  2. CONTEXTO SOCIOEDUCATIVO DEL CENTRO
  3. COMPETENCIA GENERAL
  4. COMPETENCIAS PARA LA EMPLEABILIDAD
  5. RESULTADOS DE LA EXPLORACIÓN INICIAL
  6. OBJETIVOS GENERALES Y RELACIÓN ENTRE CUALIFICACIONES PROFESIONALES Y UNIDADES DE COMPETENCIA
  7. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN
  8. UNIDADES DE TRABAJO: CONTENIDOS, DISTRIBUCIÓN TEMPORAL, ACTIVIDADES Y TEMAS TRANSVERSALES
  9. PROGRAMACIÓN DUAL
  10. METODOLOGÍA
  11. EVALUACIÓN
  12. ATENCIÓN ALUMNOS PENDIENTES
  13. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD
  14. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS, EXTRAESCOLARES
  15. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS
  16. PROCEDIMIENTO PARA SU SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN
  17. OBSERVACIONES
-

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.A. IDENTIFICACIÓN

El título de Técnico en Actividades Comerciales queda identificado por los siguientes elementos: Denominación: Actividades Comerciales.

Nivel: Formación Profesional de Grado Medio. Duración: 2.000 horas.

Familia Profesional: Comercio y Marketing.

Referente en la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación: CINE-3 b.

### 1. B. MARCO LEGAL

1. Orden de 26 de septiembre de 2025, por la que se regula la fase de formación en empresa u organismo equiparado de los grados D y E del Sistema de Formación Profesional de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
2. Orden de 18 de septiembre de 2025, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de los grados D y E del Sistema de Formación Profesional en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
3. Decreto 147/2025, de 17 de septiembre de 2025, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas de los Grados D y E del Sistema de Formación Profesional en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
4. Resolución de 26 de junio de 2024, de la Dirección General de Formación Profesional, por la que se dictan Instrucciones para regular aspectos relativos a la organización y al funcionamiento del curso 2024/2025 en la Comunidad Autónoma de Andalucía
5. 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.
6. Real Decreto 658/2024 de 9 de julio que modifica al Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional.
7. Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional (texto consolidado).
8. Real Decreto 278/2023, de 11 de abril, por el que se establece el calendario de implantación del Sistema de Formación Profesional establecido por la Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.
9. Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional (texto consolidado).
10. Orden de 28 de julio de 2015, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Actividades Comerciales
11. Real Decreto 1688/2011, de 18 de noviembre, por el que se establece el título de Técnico en Actividades Comerciales y se fijan sus enseñanzas mínimas.
12. Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE), modificada por la Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre (LOMLOE) (texto consolidado).

### 1.C. JUSTIFICACIÓN

La programación didáctica es el tercer nivel de concreción curricular, y es por tanto, la principal herramienta de la que se dispone para enseñar en el aula. Se trata de un guión dinámico, flexible y documental, que tiene como referencia al alumno en su contexto.

A través de la presente programación se planifica el trabajo en el aula del módulo Servicios de atención comercial, con los alumnos de 2º curso del ciclo de “Actividades comerciales”.

## 2. CONTEXTO SOCIOEDUCATIVO DEL CENTRO

La presente programación pretende planificar la acción educativa del CFGM de técnico en “Actividades comerciales” en el IES Arroyo de la Miel. Dicho IES se encuentra localizado en Arroyo de la Miel (Benalmádena-Málaga)

- ESPACIOS DISPONIBLES

Para el presente curso, contamos con dos aulas, ubicadas en la segunda planta del nuevo edificio, y un departamento para primer y segundo curso. Los materiales de escaparatismo, han sido ubicados en una zona aún no habilitada del antiguo edificio. Los espacios de que disponemos son insuficientes, pues pese a haberse realizado la ampliación del nuevo edificio, en nuestro caso, las aulas asignadas son de menor tamaño que el indicado en normativa. A comienzo de curso no disponemos de equipos informáticos en el aula de los alumnos de segundo que deben traer sus propios portátiles o usar los carros que se encuentran en la tercera planta del edificio antiguo.

Por otra parte, el centro está vinculado a distintos Planes y Programas Educativos que, aprobados por toda la Comunidad Educativa, intentan responder a las necesidades específicas de nuestro entorno y nuestro alumnado, como el programa CIMA del que forman parte varios de nuestros miembros de departamento.

El horario del centro es de 8h30 de la mañana a 15h de la tarde y de 16h a 22h10. La plantilla se caracteriza por un alto grado de estabilidad con un elevado número de personal definitivo. Respecto al nº de alumnos, es de aproximadamente unos 1.200 alumnos.

- CARACTERÍSTICAS DEL ALUMNO

La convivencia y relaciones personales se desarrollan con total normalidad, siempre partiendo de la base del respeto y comprensión a las diferentes costumbres y tradiciones. Esta diversidad que se hace habitual en el actual panorama demográfico español, es una realidad en nuestro centro. Tal vez, hay que destacar los problemas derivados del desconocimiento del idioma y los diferentes modelos educativos que pueden generar problemas de adaptación tanto en el alumnado como en las familias.

A la diversidad cultural y lingüística, se añaden las diferencias en las capacidades e intereses de los alumnos/as. Así, el IES Arroyo de la Miel cuenta con un grupo de alumnos de necesidades educativas especiales, que intentamos se integren de forma natural en la vida diaria del centro.

- FAMILIAS

La mayoría de los alumnos pertenecen a familias empleadas en el sector servicios, fundamentalmente de aquellas actividades relacionadas con la hostelería y el turismo. Proceden, no sólo de diversos lugares de la geografía española, sino de otros países, debido a la fuerte inmigración de los últimos años. En el Centro se pueden encontrar más de 40 nacionalidades. Teniendo en cuenta los aspectos citados la programación tendrá en cuenta el centro en el que se imparte este ciclo, así como las características del grupo al que se va a impartir este módulo.

El alumnado de segundo curso del CFGM “Actividades Comerciales”, es un alumnado muy heterogéneo en cuanto al ritmo de aprendizaje, edad, motivación y procedencia. La mayoría de ellos han accedido al ciclo a través del graduado en E.S.O

La cercanía de nuestra población con otras de gran entidad comercial, como Málaga o Torremolinos, nos permite ofrecer un mayor abanico de oportunidades para nuestro alumnado, en la realización de la fase de formación en empresas u organismos equiparados (FFEOE), al poder realizarse en otras empresas situadas fuera de nuestra localidad, circunstancia que para institutos más alejados, resulta imposible.

### 3. COMPETENCIA GENERAL

La competencia general de este título consiste en desarrollar actividades de distribución y comercialización de bienes y/o servicios, y en gestionar un pequeño establecimiento comercial, aplicando las normas de calidad y seguridad establecidas, y respetando la legislación vigente.

### 4. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES (competencias para la empleabilidad)

Las competencias profesionales, personales y sociales son “el conjunto de conocimientos, destrezas y competencia, entendida ésta en términos de autonomía y responsabilidad, que permiten responder a los requerimientos del sector productivo, aumentar la empleabilidad y favorecer la cohesión social.”

Servicios de atención comercial contribuye junto con el resto de módulos, al desarrollo de profesionales que van a moverse en un entorno cambiante, condicionado por las nuevas tecnologías e internet, y que pueden trabajar tras la obtención del título del ciclo en empresas privadas o públicas, asociaciones, instituciones, etc. así como convertirse en emprendedores que impulsen sus propios proyectos. A través de las actividades de enseñanza aprendizaje de las unidades didácticas, el alumnado irá adquiriendo estas competencias.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de este título que se relacionan a continuación:

- j) Ejecutar los planes de atención al cliente, gestionando un sistema de información para mantener el servicio de calidad que garantice el nivel de satisfacción de los clientes, consumidores o usuarios.
- m) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos, actualizando sus conocimientos, utilizando los recursos existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida y las tecnologías de la información y la comunicación.
- n) Actuar con responsabilidad y autonomía en el ámbito de su competencia, organizando y desarrollando el trabajo asignado, cooperando o trabajando en equipo con otros profesionales en el entorno de trabajo.
- ñ) Resolver de forma responsable las incidencias relativas a su actividad, identificando las causas que las provocan, dentro del ámbito de su competencia y autonomía.
- o) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.
- q) Aplicar procedimientos de calidad, de accesibilidad universal y de «diseño para todos» en las actividades profesionales incluidas en los procesos de producción o prestación de servicios.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar funciones relacionadas con el servicio de atención al cliente y con la gestión de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor/usuario, tales como:

- Desarrollo de acciones de información al cliente/consumidor/usuario.
- Organización, tratamiento y archivo de documentación relativa al servicio de atención al cliente.
- Aplicación de técnicas de comunicación en situaciones de información al cliente y gestión de consultas, quejas y reclamaciones.
- Aplicación de técnicas de negociación en situaciones de reclamaciones.
- Aplicación de métodos de evaluación y control de calidad de los servicios de atención/información al

cliente/consumidor/usuario.

- Desarrollo de acciones previstas en planes de calidad y mejora del servicio de atención al cliente.
- Desarrollo de acciones previstas en programas de fidelización de clientes.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

- Los departamentos de atención al cliente/consumidor/usuario de empresas y organizaciones públicas y privadas.

## **5. RESULTADOS DE LA EXPLORACIÓN INICIAL**

Partiendo de la Competencia General del Título, de las funciones y de las ocupaciones más relevantes, se pueden fijar la tabla de contenidos previos al título de Técnico en Actividades Comerciales, que se toman como base para nuestra prueba de evaluación inicial, y que organizamos en tres grupos

1. (RM) Razonamiento matemático. Aplicar reglas de proporcionalidad, porcentajes, representaciones gráficas
2. (C) Comunicación: Habilidades sociales y de comunicación
3. (NT) Nuevas tecnologías: Conocimientos básicos del uso de internet, Redes sociales y programas informáticos

Para su análisis se ha llevado a cabo una evaluación inicial, en las primeras semanas del curso. Los resultados obtenidos en estas pruebas de evaluación inicial (calificadas de manera cualitativa), se detallan a continuación, así como las medidas propuestas: en general, los alumnos han obtenido unos resultados positivos en la evaluación inicial.

Además, en las primeras sesiones de clase y con el fin de conocer las características del alumnado, éstos han completado un cuestionario que nos permite conocer:

1. Estudios académicos o las enseñanzas de FP previamente cursadas, tanto en el sistema educativo como dentro de la oferta de formación para el empleo
2. Forma de acceso al ciclo
3. Discapacidades o limitaciones del alumnado
4. Experiencia profesional previa
5. Pretensiones al finalizar el ciclo (acceder al mundo laboral una vez terminado el ciclo formativo, continuar sus estudios, etc.)

Toda esta información (evaluación inicial, y cuestionarios iniciales), permite a la profesora orientar el proceso de aprendizaje del alumnado a sus intereses profesionales, y profundizar o reforzar aquellos aspectos en los que se aprecian lagunas al comienzo del aprendizaje del módulo.

## **6. OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO Y RELACIÓN ENTRE CUALIFICACIONES PROFESIONALES Y UNIDADES DE COMPETENCIA DEL CATÁLOGO NACIONAL DE CUALIFICACIONES PROFESIONALES INCLUIDAS EN EL TÍTULO**

De conformidad con lo establecido en el artículo 9 del Real Decreto 1688/2011, de 18 de noviembre, por el que se establece el título de Técnico en Actividades Comerciales y se fijan sus enseñanzas mínimas, la formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales ñ), q), r), s), t), u), v) y w) del ciclo formativo, y las competencias j), m), n), ñ), o) y q) del título.

## 7. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Se han identificado seis resultados de aprendizaje, y los correspondientes criterios de evaluación de cada uno de ellos, que a continuación se indican, para el módulo Servicios de atención comercial:

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

### **1. Desarrolla actividades de atención/información al cliente, procurando transmitir la imagen más adecuada de la empresa u organización.**

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las funciones del departamento de atención al cliente de distintos tipos de empresas y organizaciones.
- b) Se han identificado diferentes tipos de organización del departamento de atención al cliente según características de la empresa u organización.
- c) Se han definido las relaciones del departamento de atención al cliente con el de marketing, el de ventas y otros departamentos de la empresa.
- d) Se han confeccionado organigramas de empresas comerciales, teniendo en cuenta su tamaño, estructura y actividad.
- e) Se han diferenciado las áreas de actividad y acciones del servicio de atención al cliente, teniendo en cuenta la legislación vigente.
- f) Se han identificado las funciones de los contact centers y los servicios que prestan a las empresas u organizaciones.

### **2. Utiliza técnicas de comunicación en situaciones de atención al cliente/consumidor/usuario, proporcionando la información solicitada.**

Criterios de evaluación:

- a) Se ha descrito el proceso de comunicación, los elementos que intervienen y las barreras y dificultades que pueden surgir en el mismo.
- b) Se han identificado los canales de comunicación, interna y externa, de las empresas y organizaciones.
- c) Se han descrito las fases del proceso de información al cliente y las técnicas utilizadas en los diferentes canales de comunicación.
- d) Se ha solicitado la información requerida por el cliente al departamento u organismo competente, a través de distintos canales de comunicación.
- e) Se ha facilitado información a supuestos clientes, utilizando la escucha activa y prestando especial atención a la comunicación no verbal.
- f) Se han mantenido conversaciones telefónicas para informar a supuestos clientes, utilizando actitudes, normas de protocolo y técnicas adecuadas.
- g) Se han redactado escritos de respuesta a solicitudes de información en situaciones de atención al cliente, aplicando las técnicas adecuadas.
- 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.

### **3. Organiza la información relativa a la relación con los clientes, aplicando técnicas de organización y archivo tanto manuales como informáticas.**

Criterios de evaluación:



- a) Se han descrito las técnicas de organización y archivo de la información, tanto manuales como informáticas.
- b) Se han descrito las técnicas más habituales de catalogación y archivo de documentación, analizando sus ventajas e inconvenientes.
- c) Se han clasificado distintos tipos de documentación en materia de atención al cliente/consumidor/usuario.
- d) Se han elaborado, actualizado y consultado bases de datos con la información relativa a 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 métodos para garantizar la integridad de la información y la protección de datos, de acuerdo con la normativa vigente.

**4. Identifica los organismos e instituciones de protección y defensa del consumidor y usuario, analizando las competencias de cada uno de ellos.**

Criterios de evaluación:

- a) Se ha definido el concepto del consumidor y usuario, diferenciando los consumidores finales y los industriales.
- b) Se ha identificado la normativa nacional, autonómica y local que regula los derechos del consumidor y usuario.
- c) Se han identificado las instituciones y organismos, públicos y privados, de protección al consumidor y usuario, describiendo sus competencias.
- d) Se ha interpretado la normativa aplicable a la gestión de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor/usuario en materia de consumo.
- e) Se han descrito las fuentes de información que facilitan información fiable en materia de consumo.

**5. Realiza trámites de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor, aplicando técnicas de comunicación y negociación para su resolución.**

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los tipos de consultas, quejas, reclamaciones y denuncias más habituales en materia de consumo.
- b) Se ha descrito el procedimiento que hay que seguir, así como las fases, la forma y los plazos del proceso de tramitación de las reclamaciones del cliente.
- c) 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 cursar la reclamación hacia el departamento u organismo competente.
- 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 utilizado técnicas de negociación y actitudes que faciliten el acuerdo para resolver las reclamaciones del cliente.
- g) Se han identificado y cumplimentado los documentos relativos a la tramitación de las quejas, reclamaciones y denuncias.
- h) Se ha informado al reclamante de la situación y del resultado de la queja o reclamación, de forma oral y/o escrita, y/o por medios electrónicos.

**6. Colabora en la ejecución del plan de calidad y mejora del servicio de atención al cliente, aplicando técnicas de evaluación y control de la eficacia del servicio.**

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los métodos aplicables para evaluar la eficacia del servicio de atención/información al cliente.
- 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 identificado las principales incidencias y retrasos en el servicio de atención al cliente y en la resolución de quejas y reclamaciones.
- d) Se han descrito las principales medidas aplicables para solucionar las anomalías detectadas y mejorar la calidad del servicio.
- e) Se han aplicado técnicas para medir el nivel de satisfacción del cliente y la eficacia del servicio prestado.
- f) Se han redactado informes con los resultados y conclusiones de la evaluación de la calidad, utilizando herramientas informáticas.
- g) Se han aplicado las acciones establecidas en el plan de mejora de la calidad del servicio, utilizando aplicaciones informáticas.
- h) Se han desarrollado las acciones establecidas en el plan de fidelización de clientes, utilizando la información disponible en la herramienta de gestión de las relaciones con los clientes (CRM).

## **8 UNIDADES DE TRABAJO. CONTENIDOS Y TEMPORALIZACIÓN**

### **UNIDAD 1. LA ACTIVIDAD COMERCIAL DE LAS EMPRESAS**

- 1. La empresa comercial.
- 2. Descripción de organigramas elementales.
- 3. El departamento de atención al cliente.
- 4. Importancia de la atención al cliente en la imagen empresarial.
- 5. Gestión informática de las relaciones con los clientes.
- 6. El consumidor y sus derechos: normativa aplicable.
- 7. Instituciones públicas y privadas de protección al consumidor.

### **UNIDAD 2. COMUNICACIÓN PRESENCIAL EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE.**

- 1. Elementos y fases de la comunicación en la empresa.
- 2. Tipos de comunicación en la empresa.
- 3. El proceso de atención al cliente.
- 4. La comunicación presencial al cliente.
- 5. Técnicas de comunicación presencial con el cliente.

### **UNIDAD 3. COMUNICACIÓN NO PRESENCIAL EN LA ATENCIÓN COMERCIAL.**

- 1. La comunicación no presencial.
- 2. La comunicación telefónica. Elementos y tipos.
- 3. Técnicas de comunicación telefónica.

4. La comunicación escrita. Elementos y tipos.
5. Documentos de comunicación escrita.
6. Nuevas formas de comunicación escrita.

#### UNIDAD 4. DETECCIÓN, ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

1. La satisfacción del cliente con la atención recibida.
2. La hoja de reclamaciones.
3. Gestión de quejas y reclamaciones.
4. Intervención de la Administración en consumo: mediación, arbitraje y denuncia.
5. Reclamaciones presenciales.
6. La negociación con el cliente. Técnicas y herramientas de negociación.

#### UNIDAD 5. ORGANIZACIÓN Y ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN.

1. El archivo empresarial.
2. Tipos de archivos empresariales.
3. Clasificación y archivo de documentación.
4. Gestión, tratamiento y archivo físico de documentación en papel.
5. Archivo informático de datos: las bases de datos.
6. La gestión informática de las relaciones con los clientes.
7. La protección de datos. La LOPD en las relaciones con los clientes.

#### UNIDAD 6. CONTROL DE LA CALIDAD Y MEJORA DEL SERVICIO.

1. La calidad del servicio de atención al cliente. Importancia para la empresa.
2. La calidad del servicio. Cómo medirla.
3. Tratamiento y solución de errores y anomalías en el servicio.
4. La fidelización del cliente. Estrategias de fidelización.
5. Normalización y certificación de la calidad del servicio.

#### TEMPORALIZACIÓN PRIMERA EVALUACIÓN

Nº sesiones	UT	Unidad didáctica
16	1	La actividad comercial de la empresa
12	2	Comunicación presencial en la atención al cliente
12	3	Comunicación no presencial en la atención comercial

#### TEMPORALIZACIÓN SEGUNDA EVALUACIÓN

Nº sesiones	UT	Unidad didáctica
12	4	Detección, atención y tramitación de quejas y reclamaciones

12	5	Organización y archivo de la documentación
12	6	Control de la calidad y mejora del servicio

## RELACIÓN DE UNIDADES Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

PRIMERA EVALUACIÓN			
UNIDAD	Nombre	RA	CE
UT 1	La actividad comercial de la empresa	R1 R4	R1 (a,b,c,d,e,f,g) R4 (a,b,c,d,e)
UT 2	Comunicación presencial en la atención al cliente	R2	R2 (a,b,c,d)
UT 3	Comunicación no presencial en la atención comercial	R2	R2 (e,f,g,h)
SEGUNDA EVALUACIÓN			
UT4	Detección, atención y tramitación de quejas y reclamaciones	R5	R5 (a,b,c,d,e,f,g,h)
UT5	Organización y archivo de la documentación	R3	R3 (a,b,c,d,e,f,g)
UT6	Control de la calidad y mejora del servicio	R6	R4 (a,b,c,d,e,f,g,h)

## PONDERACIÓN RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RESULTADO DE APRENDIZAJE	PONDERACIÓN
1. Desarrolla actividades de atención/información al cliente, procurando transmitir la imagen más adecuada de la empresa u organización.	15%
2. Utiliza técnicas de comunicación en situaciones de atención al cliente/consumidor/usuario, proporcionando la información solicitada.	20%
3. Organiza la información relativa a la relación con los clientes, aplicando técnicas de organización y archivo tanto manuales como informáticas.	15%
4. Identifica los organismos e instituciones de protección y defensa del consumidor y usuario, analizando las competencias de cada uno de ellos.	15%

5. Realiza trámites de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor, aplicando técnicas de comunicación y negociación para su resolución.	20%
6. Colabora en la ejecución del plan de calidad y mejora del servicio de atención al cliente, aplicando técnicas de evaluación y control de la eficacia del servicio.	15%

## 9. PROGRAMACIÓN DUAL

**DURACIÓN MÓDULO: 105 HORAS** (horas en centro educativo 63, horas en empresa: 42)

1º TRIMESTRE: 21 SEMANAS POR 3 HORAS/SEMANA=63 HORAS

2º TRIMESTRE: 9 SEMANAS :5 EMPRESA (15 HORAS) , 4 EN IES (12 HORAS)

3º TRIMESTRE: 5 SEMANAS =15 HORAS

	RRAA	HORAS= 105	% SOBRE TOTAL (PONDERACIÓN)
1º EV	1. Desarrolla actividades de atención/información al cliente, procurando transmitir la imagen más adecuada de la empresa u organización.	9 SEMANAS (27H)	27/105
1ºEV	2. Utiliza técnicas de comunicación en situaciones de atención al cliente/consumidor/usuario, proporcionando la información solicitada.	6 SEMANAS (18H)	18/105

1º EVA	3. Organiza la información relativa a la relación con los clientes, aplicando técnicas de organización y archivo tanto manuales como informáticas.	6 SEMANAS (18 HORAS)	18/105
2º EVA	4. Identifica los organismos e instituciones de protección y defensa del consumidor y usuario, analizando las competencias de cada uno de ellos.	9 SEMANAS ( 27 HORAS) 5 semana en empresa 4 en centro educativo	15/105 <b>EMPRESA</b> 12/105 CENTRO EDUCATIVO

3º EVA	5. Realiza trámites de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor, aplicando técnicas de comunicación y negociación para su resolución.	3 SEMANAS (9 HORAS)	9/105 <b>EMPRESA</b>
3º EVA	6. Colabora en la ejecución del plan de calidad y mejora del servicio de atención al cliente, aplicando técnicas de evaluación y control de la eficacia del servicio.	2 SEMANAS (6 HORAS)	6/105 <b>EMPRESA</b>

Una vez superada la primera evaluación y haber aprobado los Resultados de aprendizaje 1, 2, 3,4 y 6, los alumnos están preparados para comenzar su formación en la empresa. Se evaluará de forma conjunta (centro educativo y centro de trabajo) el Resultado de aprendizaje 5. A continuación se detalla los criterios de evaluación que se tendrán en cuenta para la superación positiva de este RA.

#### **RESULTADO APRENDIZAJE 5.**

CENTRO EDUCATIVO (FORMACIÓN INICIAL)	EN AMBOS	EMPRESA
<p>i) Se han identificado los tipos de consultas, quejas, reclamaciones y denuncias más habituales en materia de consumo.</p> <p>j) Se ha descrito el procedimiento que hay que seguir, así como las fases, la forma y los plazos del proceso de tramitación de las reclamaciones del cliente.</p>		<p>c) Se ha cumplimentado la documentación necesaria para cursar la reclamación hacia el departamento u organismo competente.</p> <p>d) Se han aplicado técnicas de comunicación en la atención de las quejas y reclamaciones, utilizando la escucha activa, la empatía y la asertividad.</p> <p>e) Se han utilizado técnicas de negociación y actitudes que faciliten el acuerdo para</p>

		<p>resolver las reclamaciones del cliente.</p> <p>f) Se han identificado y cumplimentado los documentos relativos a la tramitación de las quejas, reclamaciones y denuncias.</p> <p>g) Se ha informado al reclamante de la situación y del resultado de la queja o reclamación, de forma oral y/o escrita, y/o por medios electrónicos</p>
--	--	--

## 10. METODOLOGÍA

Se propone una metodología basada en los siguientes principios de enseñanza-aprendizaje de las teorías constructivistas, pero siempre atendiendo al cumplimiento del currículo y considerando el contexto educativo del aula y del centro.

- Metodología activa y participativa: el alumno es un elemento activo en su propio aprendizaje, el cual se produce a través de la experiencia, del propio descubrimiento, del trabajo individual y grupal, trabajamos la autonomía del alumnado y el desarrollo de la competencia de aprender a aprender.
- Metodología motivadora: el docente debe buscar la motivación del alumnado por la materia, consiguiendo su atención e involucración activa en su aprendizaje.
- Métodos de razonamiento: se busca que el alumnado utilice ambos métodos de razonamiento, según la situación.

- Inductivo: alcanzar reglas generales a partir de la observación de múltiples situaciones individuales, guiado por el docente para que el alumnado no caiga en conclusiones erróneas.

- Deductivo: partiendo de una premisa, se busca que el alumnado descubra si aplica en todos los casos particulares y pueda llegar a la conclusión de si se trata de una regla general o no.

- Formación integral: el/la alumno/a es un ser global y por tanto no podemos centrarnos únicamente en la formación académica sino también formar al alumnado en valores, actitudes, competencias, etc.

- Aprendizaje basado en conocimientos previos (Construcción del conocimiento): el proceso natural de aprendizaje es el de construir los nuevos conocimientos en base a los conocimientos previos, por eso, antes de empezar el curso evaluamos los conocimientos de partida del alumnado a través de la Evaluación inicial, que será mediante observación directa y un examen individualizado para detectar el nivel de partida de cada alumno.

- Aprendizaje único: cada persona sigue un proceso de aprendizaje único, organizando, evaluando e interpretando la información de una forma distinta, a través de sus propios esquemas mentales, dependiendo de su percepción e interacción con la realidad.
- Inclusividad e Interculturalidad: se educa en el respeto a la pluralidad, se comparten y valoran los conocimientos y experiencias de trabajo de todas las personas en el aula, aprovechando lo que cada uno puede aportar, en un ambiente tolerante y cooperativo.

## **ESTRATEGIA METODOLÓGICA**

Se seguirá un enfoque cercano con el alumnado, buscando establecer un clima de respeto mutuo y confianza, entre compañeros y con el docente. Se fomentará la participación activa de los alumnos, tanto en las explicaciones teóricas como en la resolución de casos prácticos y actividades, de cara a lograr el desarrollo intelectual, profesional, personal y social, así como la adquisición de competencias clave del alumnado.

### **PAUTAS:**

- Al inicio de la unidad de trabajo, se presentarán los contenidos de la misma, enlazándolos con los que los alumnos ya conocen.
- Se alternarán las explicaciones teóricas combinado con el diálogo mayéutico y debate con el alumnado, principalmente para explicar conceptos iniciales, necesarios para el desarrollo de posteriores actividades de aprendizaje, con el fin de conseguir un mejor asentamiento de los conceptos, y desarrollar el espíritu crítico de los alumnos.
- Las actividades de aprendizaje y casos prácticos deberán ser resueltas en el aula y en casa, resolviendo en el aula las dudas que puedan surgir.

### **HERRAMIENTAS METODOLÓGICAS:**

- Gamificación: técnica muy utilizada para motivar al alumnado ya que permite el aprendizaje a través del juego (se apoyará mucho en herramientas informáticas). Se utilizará para valorar el aprendizaje de conceptos, así como la toma de decisiones y capacidad de análisis.
- Design thinking: esta técnica se plantea desde el punto de vista del usuario cómo y cuánto está satisfaciendo el producto o servicio la necesidad para la que ha sido creada, permitiendo así, diseñar o rediseñar el producto o servicio desde su propósito, probarlo y volver a modificarlo. Se suele utilizar en conjunto con el Visual thinking.



- Visual thinking: técnica que consiste en la representación de ideas con imágenes, ya sean dibujos sencillos, fotografías u objetos. Pueden acompañarse de pequeños textos. Un ejemplo de esta técnica son los mapas mentales, material audiovisual o las presentaciones visuales.
- Aprendizaje basado en proyectos (ABP): técnica en la que se presentan situaciones reales o problemas, a los que el alumnado debe responder aplicando sus conocimientos.
- Trabajo individual: permite desarrollar la autonomía, el esfuerzo individual, la capacidad de Aprender a aprender y además permite al docente evaluar el esfuerzo individual.
- Trabajo en grupo: permite aprender a trabajar en equipo, a comunicarse adecuadamente, desarrollar dotes de liderazgo y a organizarse en coordinación con otras personas, tanto de manera colaborativa como cooperativa.
- Trabajo en pareja: similar al trabajo en grupo, pero permite conocer de forma más personal a los compañeros/as y aprender unos de otros.

## **ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE**

Las actividades que se desarrollarán durante el módulo de Dinamización del punto de venta para llevar a cabo los métodos expuestos anteriormente son:

Actividades de inicio:

- Evaluación de conocimientos previos: esta se realizará sólo una vez, el primer día de inicio del curso, para detectar el nivel de conocimiento del alumnado y poder adaptar el enfoque didáctico del módulo.
- Presentación de la unidad: al inicio de cada unidad didáctica, con el objetivo de despertar el interés del alumnado por lo que se va a ver en la unidad.

Actividades de asimilación:

- Actividades de desarrollo: a realizar durante la clase o se realizan de una sesión para otra, sirven para que el alumnado pueda ir asimilando conceptos y competencias a lo largo de la unidad.
- Actividades de consolidación:
- Análisis y resolución de casos.
- Debates moderados: iniciado por el profesor, se planteará un asunto de interés relacionado con el módulo y se abrirá el turno de participaciones que irá moderando el profesor. Se valorará la participación, el interés y la calidad de las intervenciones, así como la actitud constructiva, respetuosa y tolerante del alumnado.

- Exposiciones y defensas orales: se realizarán diversas presentaciones individuales y en equipo, en las que el alumnado demostrará sus aprendizajes y dotes comunicativas.
- Actividades adicionales: actividades de refuerzo y recuperación y de profundización o ampliación, se detallan en el apartado de Atención a la diversidad.

Estas actividades **deben ser complementadas** con visitas a centros de trabajo (en los que se desarrolle la actividad objeto de estudio), explicaciones del profesor, exposiciones, debates entre los alumnos, conferencias de representantes del sector, asistencia a encuentros empresariales, etc. Todas estas actividades **complementarias y/o extraescolares** quedan detalladas en la programación de “ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES”, que el departamento de Comercio y Marketing presenta y entrega al departamento DACE, y del cual se guarda copia en el libro de Actas del Departamento.

## 11. EVALUACIÓN

Los criterios de evaluación son comunes a todos los miembros que imparten clase al grupo de segundo curso de Actividades Comerciales. Además, la profesora indicará los criterios a seguir para valorar las ACTIVIDADES OBLIGATORIAS, que serán subidas a la Moodle en cada UT. Respecto a las actividades que permitirán al alumnado obtener el punto que se incluye en el apartado “Competencias personales y Sociales”, éste se basará en actividades de diverso tipo que la profesora indicará puntualmente (participaciones en actividades voluntarias, concursos de emprendimiento, etc)

Tal y como establecen el Decreto 147/2025 de 17 de septiembre en su Art. 29.3 y la Orden 18 de septiembre de 2025 en su Art. 11.3 en la modalidad presencial de los Grados D en cada uno de los cursos académicos se realizarán:

- Una sesión de evaluación inicial: será tras el primer mes del curso académico (octubre)
- Dos sesiones de evaluación parcial dentro del periodo lectivo: coincidirán con el final de cada trimestre (antes de las vacaciones de Navidad y Semana Santa).
- Dos sesiones de evaluación final: atenderán al calendario recogido en el Art. 14 de la Orden 18 de septiembre de 2025 y las Instrucciones que a tal efecto se emitan desde la administración correspondiente. Con carácter general se atenderá a:

### CICLOS GRADO MEDIO

#### 2o CURSO

1o Sesión Evaluación Final NO antes del 30 de mayo

2a Sesión Evaluación Final No antes del 22 de Junio, al finalizar el régimen ordinario

### DESCRIPCIÓN DE LAS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

**Prueba objetiva escrita.** Consistirán en controles individuales teórico-prácticos escritos que se realizarán al finalizar

una o dos unidades de trabajo, dependiendo de la dificultad y extensión del contenido, y la relación de las unidades de trabajo con los resultados de aprendizaje (el RA1 y RA4 se evalúan en la unidad de trabajo 1. El RA2 por ejemplo corresponde con las unidades de trabajo 2 y 3). Aquellos alumnos que superen dicha prueba eliminarán materia de las unidades correspondientes para el examen de evaluación. La prueba objetiva escrita se supera con una calificación igual o superior a 5. El instrumento de evaluación que se utilizará será una plantilla de corrección. Los alumnos que no se presenten a alguna de estas pruebas objetivas, no podrán realizarla en otra fecha, realizarán la prueba en el examen de evaluación trimestral.

**Casos prácticos.** Consistirán en ejercicios y actividades realizadas en clase y en ciertas ocasiones en casa. Se valorará el trabajo diario, el orden y la presentación, la participación, el desarrollo de habilidades para el trabajo en equipo, la actitud y el comportamiento en el aula. Se utilizará como instrumento de evaluación una rúbrica. Los casos prácticos se superan con una calificación igual o superior a 5.

**Examen de evaluación.** Se realizarán tres sesiones de evaluación parcial, la primera al final del primer trimestre, la segunda al final del segundo trimestre y la tercera a finales de mayo. En cada una de ellas se realizará un examen de evaluación en el que el alumno podrá recuperar aquellas unidades impartidas (relacionada con el RA) en el trimestre y que no haya superado. Se considera superado el examen de evaluación con una puntuación igual o superior a 5.

La calificación de la última evaluación previa a la evaluación final informará del resultado final del módulo, entendiéndose que una calificación positiva conlleva la superación de todos los RA y por consiguiente la superación del módulo.

La calificación final del módulo será la media ponderada de las calificaciones obtenidas en cada RA de acuerdo con la ponderación asignada a cada uno de ellos.

## 12. ATENCIÓN A ALUMNOS PENDIENTES

El alumnado pendiente, tendrá que cursar el módulo en su totalidad, y en modalidad presencial.

## 13. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Según establece el Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional, cualquiera de los grados del sistema de FP deberá adaptarse a las personas con necesidades específicas de apoyo educativo o formativo para garantizar el acceso, la permanencia y la progresión en el aprendizaje, facilitando el proceso de adquisición de las competencias definidas y que constituyen el perfil profesional completo o parcial asociado al grado.

La atención a la diversidad en la Formación Profesional Inicial constituye un elemento fundamental para garantizar una educación inclusiva y de calidad que responda a las características individuales del alumnado. Esta atención se articula a través de diferentes niveles de intervención educativa, fundamentándose en los principios del Diseño Universal para el Aprendizaje (DUA), que promueve la creación de entornos educativos accesibles desde su concepción inicial.

## **Medidas específicas de atención a la diversidad y a las diferencias individuales**

### **• Atención a las diferencias individuales.**

Se entenderá por personas con necesidades específicas de apoyo educativo o formativo aquellas que, con independencia de que estas tengan su origen en condiciones personales, sociales o de cualquier otro tipo, generen la necesidad de una atención diferente a la ordinaria durante su formación para que las personas puedan alcanzar las competencias profesionales y para la empleabilidad previstas en cada acción formativa.

La atención diferenciada que requieran determinadas personas se rige por:

- a) Los principios de normalización, inclusión y accesibilidad.
- b) La adaptación de condiciones facilitadoras de la adquisición de los aprendizajes y de las evaluaciones a las necesidades precisadas de apoyo formativo.

### **• Evaluación del alumnado con medidas específicas de atención a la diversidad**

La evaluación debe respetar las necesidades de adaptación metodológica, de ampliación de tiempos y de recursos de las personas con necesidades específicas de apoyo educativo o formativo. Estas adaptaciones en ningún caso se tendrán en cuenta para minorar las calificaciones obtenidas.

Desde la detección, en el proceso de evaluación continua, de un progreso no adecuado de una persona en formación o, en todo caso, de dificultades en el proceso de aprendizaje, tendrá especial consideración la tutoría, que deberá efectuar un seguimiento y acompañamiento específicos y con garantías de accesibilidad, dirigidos a asegurar los apoyos individualizados que se precisen.

En los ciclos formativos de grado medio y grado superior se promoverá el uso generalizado de instrumentos de evaluación variados, flexibles y adaptados a las distintas situaciones de aprendizaje que permitan la valoración objetiva de todas las personas en formación, y que garanticen, asimismo, que las condiciones de realización de los procesos asociados a la evaluación se adaptan a las personas con necesidad específica de apoyo. La evaluación respetará el carácter práctico de la formación, así como las necesidades de adaptación metodológica y de recursos de las personas con necesidades específicas de apoyo educativo o formativo, garantizando la accesibilidad de la evaluación.

A continuación, desarrollamos el modo en el que vamos a atender a este alumnado en nuestro centro para el caso que sea necesario adoptar una serie de medidas para la atención al alumnado con necesidades educativas especiales, a través de:

**o Medidas Ordinarias:** Las medidas ordinarias representan el primer nivel de respuesta educativa y se integran de forma natural en el desarrollo curricular siguiendo las pautas DUA.

ü Adaptación de los contenidos: incluyendo contenidos complementarios de ampliación (para alumnado que demuestran un dominio avanzado de los contenidos trabajados) o de refuerzo (para alumnado que requieren consolidar conocimientos básicos)

ü La utilización de una metodología flexible que permita atender los diferentes ritmos de aprendizaje presentes en el aula, reconociendo que cada estudiante posee un proceso de asimilación de conocimientos particular. Esta flexibilidad se alinea con el principio DUA de proporcionar múltiples formas de acción y expresión, permitiendo que el alumnado demuestre sus conocimientos a través de diferentes vías.

**o Extraordinarias:** Esta adaptación en ningún caso supondrá la supresión de resultados de aprendizaje y objetivos generales del ciclo que afecten a la adquisición de la competencia general del título, por lo que las adaptaciones curriculares podrán ser :

ü Adaptaciones de acceso, que se encaminan a crear la condiciones físicas en los espacios y el mobiliario del centro para permitir su utilización de la forma más autónoma posible y que dichos alumnado alcancen el mayor nivel posible de interacción y comunicación:

- Adaptaciones de los espacios. (acceso, barreras arquitectónicas, iluminación...
- Adaptaciones en los materiales, (mobiliario, libros, aparatos...)
- Adaptaciones de tiempo en los instrumentos de evaluación

ü . Adaptaciones en la metodología, actividades y evaluación, por ejemplo, apoyos verbales, visuales o físicos pudiendo contar con logopedas, fisioterapeutas, especialistas en lenguaje de signos y braille, así como proporcionar los medios de acceso que precise para desarrollar los mismos aprendizajes que el resto de sus compañeros, básicamente, adecuación de los tiempos en las pruebas escritas.

## **14 ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES(\*)**

A lo largo del curso académico se realizarán con los alumnos las ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y/O EXTRAESCOLARES, que se han acordado en reunión de departamento, y que han sido entregados al departamento DACE para su aprobación por Consejo Escolar.

### **Criterios de evaluación de actividades complementarias y extraescolares:**

La realización de estas actividades tiene una importancia muy significativa, ya que nos indica el grado de madurez y responsabilidad que nuestro alumnado ha adquirido hasta ese momento. Es por ello, que debe mostrar una voluntad colaboradora y activa respecto a la organización de las mismas. Sobre dichas actividades se realizarán los trabajos

correspondientes, siendo valorados como una actividad más, y calificados en el apartado de “**ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE VOLUNTARIAS**” de la nota global del módulo. Si algún alumno no asiste, tendrá que justificarlo documentalmente, y presentar en cualquier caso, un trabajo sobre la materia. En el supuesto de que no se justifique la falta de asistencia, el departamento estudiará el caso y tomará las medidas oportunas. En cualquier caso, lo justifique o no, deberá asistir al centro para realizar las actividades que se le propongan con relación a esta materia.

*(\*) Consultad anexo con la actividades extraescolares del departamento de Comercio*

## **15. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS**

### **A. ESPACIOS**

Las enseñanzas de este módulo se impartirán en una única aula, disponible para el curso de segundo. No está provista de equipos informáticos, disponemos de wifi, a comienzo de curso. El alumnado trabaja con sus propios portátiles. El aula es de reducidas dimensiones para acoger al grupo de alumnos, si bien pueden realizarse las tareas adecuadamente.

### **B. MATERIALES, ÚTILES Y EQUIPOS**

-Se **recomendará** a los alumnos el libro “Gestión de compras”, de la editorial McGraw Hill

### **C. AGRUPACION DE ALUMNOS**

- Trabajo individual: permite desarrollar la autonomía, el esfuerzo individual, la capacidad de Aprender a aprender y además permite al docente evaluar el esfuerzo individual.
- Trabajo en grupo: permite aprender a trabajar en equipo, a comunicarse adecuadamente, desarrollar dotes de liderazgo y a organizarse en coordinación con otras personas, tanto de manera colaborativa como cooperativa.
- Trabajo en pareja: similar al trabajo en grupo, pero permite conocer de forma más personal a los compañeros/as y aprender unos de otros.

## **16. PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR SU SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

El seguimiento de esta programación será revisado con carácter trimestral reflejando en una reunión especial del Departamento, el balance de la misma y una estimación sobre el cumplimiento de ésta.

## **OBSERVACIONES**

Toda la programación de este módulo **será revisada de manera continua**. El apartado de evaluación será completado en un documento adjunto, así como las actividades extraescolares.

En un eventual escenario de enseñanza a distancia, se empleará la plataforma **Moodle Centros**, que ya es empleada de manera habitual en este módulo, cuando se está trabajando de manera presencial

Arroyo de la Miel (Benalmádena), 30 de octubre de 2025

Fdo. Ana María Caro García