# IES MIGUEL ROMERO ESTEO – MÁLAGA. DEPARTAMENTO COMERCIO Y MARKETING

**Programación del módulo**

## Servicios de Atención Comercial

## CURSO 2026/2027

**Ciclo formativo: Actividades Comerciales.**
**Grupo: 2ACO**
**Nº 1234**
**Horas totales: 96**
**Horas a la semana: 3**
**Profesor/a: Nuria María Ramos Aguilar/ Rafael Gómez.**
**Fecha de Entrega:** Octubre 2026
**Fecha de revisiones:**

# Índice de la programación.


*1.Competencias.* ***3***

**1.1.Competencia general del título:** **3**

**1.2.Unidades de competencia asociadas al módulo.** **3**

**1.3.Competencias profesionales y de empleabilidad** **3**

*2.Objetivos generales asociados al módulo.* ***4***

**2.1.Relación de los Objetivos Generales del Ciclo con los Resultados de Aprendizaje.** **5**

*3.Metodología, materiales y recursos didácticos utilizados.* ***6***

3.1. Descripción de las actividades de enseñanza y aprendizaje. 6

3.2. Materiales y recursos didácticos utilizados. 6

*4.Evaluación criterial de las competencias. Actividades, técnicas e instrumentos de evaluación.* ***7***

4.1. Relación de unidades y resultados de aprendizaje. 9

RA 1 10

RA 2 11

RA 3 12

RA 4 13

RA 5 14

RA 6 15

4.2. Ponderación de los resultados de aprendizaje. 18

4.3. Actividades refuerzo y mejora de las competencias para la mejora de la calificación y superación de los módulos pendientes de evaluación positiva. 20

4.4. Instrumentos de evaluación destinados al alumnado que haya perdido el derecho a evaluación continua. 20

*5.Incorporación de los contenidos de carácter transversal al currículo.* ***21***

*6.Medidas de atención a la diversidad y alumnado con N.E.A.E.* ***21***

*7.Actividades complementarias y extraescolares relacionadas con este módulo.* ***23***

*8.Autoevaluación.* ***23***

# 1.Competencias.

## 1.1.Competencia general del título:

- 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.
- Orden de 11 de marzo de 2013, que desarrolla el currículo para el título de Técnico en Actividades Comerciales en la comunidad autónoma de Andalucía.

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.

## 1.2.Unidades de competencia asociadas al módulo.

UC0241_2: Ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente/consumidor/usuario y de control de calidad del servicio.

UC0245_3: Gestionar las quejas y reclamaciones del cliente/consumidor/usuario.

## 1.3.Competencias profesionales y de empleabilidad

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales y de empleabilidad del Título de Técnico en Actividades Comerciales que se relacionan a continuación:

h) Realizar actividades de gestión administrativa y tesorería del establecimiento comercial, utilizando las herramientas informáticas adecuadas.

i) Ejecutar las acciones de marketing definidas por la organización comercial en el plan de marketing, identificando las necesidades de clientes y consumidores.

j) Vender productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización, utilizando las técnicas de venta adecuadas y cerrando la operación de acuerdo con los objetivos definidos.

k) Gestionar el servicio de atención al cliente y las quejas y reclamaciones, aplicando la normativa vigente y garantizando la satisfacción del consumidor.

m) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales, manteniendo actualizados los conocimientos científicos, técnicos y tecnológicos relativos a su entorno profesional.

n) Resolver situaciones, problemas o contingencias con iniciativa y autonomía en el ámbito de su competencia, con creatividad, innovación y espíritu de mejora.

o) Comunicarse con sus iguales, superiores, clientes y personas bajo su responsabilidad, utilizando vías eficaces de comunicación.

# 2.Objetivos generales asociados al módulo.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

- i) Analizar el comportamiento de clientes y consumidores y las técnicas de venta, para vender productos y/o servicios.
- j) Aplicar técnicas de comunicación y negociación, para gestionar el servicio de atención al cliente y las quejas y reclamaciones.
- k) Analizar la normativa de protección al consumidor y usuario, para gestionar las quejas y reclamaciones.
- l) Identificar los parámetros de calidad del servicio, para garantizar la satisfacción del cliente.
- m) Utilizar las herramientas ofimáticas y las tecnologías de la información y la comunicación, para gestionar la información y la documentación.
- p) Tomar decisiones de forma fundamentada, analizando las variables implicadas, integrando saberes de distinto ámbito.
- r) 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.

## 2.1.Relación de los Objetivos Generales del Ciclo con los Resultados de Aprendizaje.

| O.G | RA 1 | RA 2 | RA 3 | RA 4 | RA 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| I | x | x | | x | |
| J | x | x | x | | |
| K | | | x | | |
| L | | | | x | x |
| M | x | | x | x | x |
| P | x | x | x | | |
| R | x | x | x | | |

# 3.Metodología, materiales y recursos didácticos utilizados.

Orientaciones pedagógicas: Las líneas de actuación en el proceso enseñanza–aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- Análisis de los procesos de comunicación en las organizaciones comerciales.
- Identificación de las necesidades del cliente/consumidor/usuario.
- Aplicación de técnicas de atención al cliente y resolución de conflictos.
- Gestión de quejas y reclamaciones aplicando la normativa vigente
- Organización del servicio postventa y acciones de fidelización.
- Control de calidad del servicio prestado.

## 3.1. Descripción de las actividades de enseñanza y aprendizaje.

En todo momento se intentará que sea activa y participativa. Se utilizará en clase, siempre que los contenidos lo permitan, el método de la **simulación (Role-Playing)**, mediante el cual se pondrá a los alumnos ante determinadas situaciones reales: atender una queja de un cliente enfadado, informar sobre un servicio complejo, gestionar una devolución, etc.

Se fomentará la realización de trabajos en grupo para alcanzar un mayor grado de comunicación. Estos grupos serán como máximo de 3 alumnos.

Se potenciará la relación con el entorno profesional (visitas a oficinas de consumo, charlas de responsables de atención al cliente, etc.). El profesor actuará como guía, favoreciendo la participación igualitaria.

Se establecen tres tipos de sesiones presenciales:

1. **Sesión de acogida:** Explicación de la programación y normas.
2. **Sesiones en el aula:** Explicación teórica seguida de actividades prácticas (redacción de cartas, cumplimentación de hojas de reclamaciones, simulaciones orales).
3. **Sesiones de pruebas objetivas.**

## 3.2. Materiales y recursos didácticos utilizados.

Equipo audiovisual, cañón de proyección y pantalla.
Ordenadores instalados en red y Plataforma Moodle.
Software: Paquete Office, CRM (versiones educativas o demos).
Libros y revistas del departamento.
**Documentación específica:** Hojas de reclamaciones oficiales, normativa de consumo (BOE/BOJA), formularios de arbitraje.
Grabadoras de voz/video para el análisis de role-plays.

# 4.Evaluación criterial de las competencias. Actividades, técnicas e instrumentos de evaluación.

**En las siguientes tablas se desarrolla el sistema de evaluación de esta programación**, dentro del marco legal de la 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.

Se establecerán tres tipos de evaluación:

- Evaluación inicial: Refleja la situación de partida del alumnado y quedará recogido en Séneca. En este año cobrará especial atención detectar el alumnado con brecha digital.
- Dos sesiones de evaluación parcial: Indicará si se están alcanzando los objetivos educativos, y si hay que introducir correcciones. Se realizará trimestralmente. (una sesión para los grados E)
- Dos evaluaciones finales: Recogerá la situación alcanzada tras las actividades propuestas al finalizar el curso escolar. También recogerá el resultado final de los R.A. Constara

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

Tal y como establece el artículo 2.4 de la citada Orden, en virtud de lo establecido del artículo 27.5 y 27.6 del Decreto 147/2025, de 17 de septiembre, en la modalidad presencial y en la parte presencial de la modalidad semipresencial, la evaluación continua de los aprendizajes requerirá la asistencia regular y obligatoria, tanto en el centro docente como en la fase de formación en empresa u organismo equiparado, de al menos el 80 por ciento de la duración total del módulo, ámbito o proyecto, a partir de la fecha en la que el alumnado se haya matriculado.

Cuando los resultados de aprendizaje se adquieran tanto en el centro docente como en la empresa u organismo equiparado, la evaluación será responsabilidad del personal docente o, en su caso, de la persona experta. En este último supuesto, la evaluación se llevará a cabo conjuntamente con la persona titular de la jefatura de departamento correspondiente o la persona titular de la dirección del centro. La persona encargada de la tutoría dual de empresa colaborará en la evaluación mediante la valoración cualitativa de las actividades desarrolladas en la empresa u

organismo equiparado vinculadas a los resultados de aprendizaje que se hayan trabajado conjuntamente entre centro de formación y la empresa u organismo equiparado.

Respecto al alumnado de 2º curso con módulos pendientes, se estipula lo siguiente:

- El alumnado siguió el procedimiento indicado en mayo de 2024 y firmó un documento indicando la decisión elegida y se recogió en el acta de evaluación.
- Administrativamente corresponde a la tutoría de 2º
- La elaboración y ejecución del plan de recuperación para este alumnado se desarrollará como sigue:
  - El equipo educativo de 1º elabora un plan de recuperación.
  - Por criterio pedagógico, el profesorado que también estuviera en el curso anterior tendrá un papel especialmente activo en las decisiones relativas a este plan de recuperación.
  - Se acuerda que el instrumento de evaluación será un examen único que tendrá lugar antes del final de la segunda evaluación ordinaria, facilitando así que el alumnado que supere todos los módulos pueda acceder a la FCT y al proyecto integrado.

De acuerdo con la orden 18/09/2025 de Evaluación en su disposición transitoria primera, El alumnado de segundo que repita curso o haya promocionado con módulos pendientes de primer curso dispondrá hasta la finalización del curso escolar 2026/2027 para completar los estudios iniciados en el marco del Real Decreto 1147/2011, de 29 de 00326109 julio, pudiendo emplear este último curso escolar exclusivamente para cursar los módulos de Formación en Centros de Trabajo y, en su caso, proyecto.

En este periodo, los módulos no superados no tendrán horario lectivo y contarán con un plan personalizado de recuperación. Todo ello, según establezca el departamento de la familia de Comercio y Marketing considerando las necesidades del centro docente. Estos módulos se evaluarán mediante pruebas finales de evaluación. A excepción de los módulos de Formación en Centros de Trabajo o, en su caso, Proyecto, que atenderán a lo establecido en la Orden de 28 de septiembre de 2011, por la que se regulan los módulos de Formación en Centros de Trabajo y de proyecto para el alumnado matriculado en centros docentes de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Para poder realizar la formación en empresa, el alumnado debe de haber superado los resultados de aprendizaje correspondientes a la prevención de riesgos laborales, así como los relativos al módulo de Itinerario Personal para la Empleabilidad I.

## 4.1. Relación de unidades y resultados de aprendizaje.

| UD | Nombre | RA | CE | Observaciones |
|---|---|---|---|---|
| 1ª EVALUACIÓN | | | | |
| 1 | La comunicación en la empresa | 1 | 1A-1G | Mínimo 5 en CE |
| 2 | Comunicación oral y atención al cliente | 1, 2 | 1A-1G, 2A-2F | Pruebas teórico-prácticas (Role-play) |
| 3 | Gestión de la atención al cliente | 2 | 2A-2F | Tareas Moodle |
| 2ª EVALUACIÓN | | | | |
| 4 | Protección del consumidor y usuario | 3 | 3A-3G | Análisis de normativa |
| 5 | Gestión de quejas y reclamaciones | 4 | 3A-3G | Cumplimentación documentos |
| 6 | Servicio postventa y fidelización | 5 | 5A-5F | Diseño programa fidelización |
| 3ª EVALUACIÓN | | | | |
| 7 | Calidad en el servicio de atención al cliente | 6 | 6A-6E | Tarea evaluable |

**RA 1 Aplica técnicas de comunicación en situaciones de atención al cliente, seleccionando la más adecuada. (20%)**

| Criterios de evaluación | UNIDADES | % sobre el total MP. | Actividad/Instrumentos de evaluación. |
|---|---|---|---|
| **1A** Se han identificado los elementos y etapas del proceso de comunicación. | 1 | 3% | Esquema del proceso comunicativo. |
| **1B** Se han analizado las barreras e interferencias que dificultan la comunicación. | 1 | 3% | Análisis de casos prácticos (videos). |
| **1C** Se han seleccionado las técnicas de comunicación oral más adecuadas. | 2 | 4% | **Role-playing:** Simulación de acogida al cliente. |
| **1D** Se ha valorado la importancia de la comunicación no verbal y la imagen personal. | 2 | 3% | Taller de lenguaje corporal. |
| **1E** Se han aplicado técnicas de escucha activa y empatía. | 2 | 4% | Dinámicas de grupo. |
| **1F** Se han utilizado los tratamientos protocolarios adecuados. | 1 | 3% | Redacción de correos formales. |

**Contenidos del RA 1:** El proceso de comunicación. Barreras. Comunicación verbal y no verbal. La escucha activa. La empatía y asertividad. Canales de comunicación presencial y no presencial.

| **Evaluación**: 1ª | **Objetivos generales**: |
|---|---|

## RA 2 Gestiona la atención al cliente/consumidor/usuario, aplicando técnicas de comportamiento asertivo. (20%)

| Criterios de evaluación | UNIDADES | % sobre el total MP. | Actividad/Instrumentos evaluación.. |
|---|---|---|---|
| 2A Se han caracterizado los diferentes tipos de clientes y su comportamiento. | 3 | 4% | Fichas de tipología de clientes. |
| 2B Se han analizado las fases de la atención al cliente. | 3 | 3% | Diagrama de flujo de atención. |
| 2C Se han aplicado técnicas de asertividad en situaciones difíciles. | 3 | 4% | Role-playing: Cliente indeciso/hablador. |
| 2D Se ha gestionado la atención telefónica y telemática. | 3 | 3% | Simulación de llamadas (Call center). |
| 2E Se ha organizado el entorno físico de la atención al cliente. | 3 | 3% | Diseño de un punto de información. |
| 2F Se ha valorado la importancia de la protección de datos (RGPD). | 3 | 3% | Cuestionario sobre RGPD. |
| **Contenidos del RA 2: Tipología de clientes. Fases de la atención. Atención presencial, telefónica y online. Netiqueta. Protección de datos en la atención comercial.** | | | |
| **Evaluación**: 1ª | **Objetivos generales**: | | |
| | | | |

## RA 3 Gestiona las consultas, quejas y reclamaciones, aplicando la normativa vigente. (25%)

| Criterios de evaluación | UNIDADES | % sobre el total MP. | Actividad/Instrumentos de evaluación. |
|---|---|---|---|
| 3A Se ha diferenciado entre consulta, queja, reclamación y denuncia. | 4 | 3% | Tabla comparativa. |
| 3B Se ha interpretado la normativa de defensa del consumidor (estatal y autonómica). | 4 | 4% | Análisis de Ley General de Consumidores. |
| 3C Se han cumplimentado hojas de reclamaciones y documentos respuesta. | 5 | 5% | Práctica: Rellenar hoja oficial Junta Andalucía. |
| 3D Se ha descrito el proceso de mediación y arbitraje de consumo. | 5 | 4% | Simulación de Junta Arbitral. |
| 3E Se han identificado las instituciones de protección al consumidor (OMIC, OCU, FACUA). | 4 | 3% | Investigación web. |
| 3F Se ha redactado la respuesta a una reclamación escrita. | 5 | 3% | Redacción de carta de disculpa/solución. |
| 3G Se han analizado los plazos y garantías de los productos. | 5 | 3% | Resolución de casos sobre garantías. |
| **Contenidos del RA 3: Normativa de consumo. Derechos del consumidor. Instituciones de protección. Gestión de reclamaciones. El Arbitraje de Consumo. Garantías y devoluciones.** | | | |
| **Evaluación**: - 2ª | **Objetivos generales**: | | |
| | | | |

## RA 4 Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente. (20%)

| Criterios de evaluación | UNIDADES | % sobre el total MP. | Actividad/Instrumentos de evaluación. |
|---|---|---|---|
| 4A Se han identificado los servicios postventa (instalación, mantenimiento, garantía). | 5 | 4% | Catálogo de servicios postventa. |
| 4B Se ha valorado la importancia de la fidelización del cliente. | 5 | 4% | Debate sobre coste captación vs fidelización. |
| 4C Se han diseñado instrumentos de fidelización (tarjetas, puntos, clubs). | 5 | 4% | Proyecto: Crear programa de puntos. |
| 4D Se han gestionado bases de datos de clientes (CRM) para la fidelización. | 5 | 4% | Práctica con software CRM. |
| 4E Se han calculado los costes de los servicios postventa. | 5 | 4% | Hoja de cálculo de costes. |

**Contenidos del RA 4: El servicio postventa. Estrategias de fidelización. Marketing relacional. Herramientas CRM. Programas de lealtad.**

| **Evaluación**: 2ª | **Objetivos generales**: |
|---|---|
| | |

## RA 5 Ejecuta controles de calidad del servicio de atención al cliente, analizando desviaciones. (15%)

| Criterios de evaluación | UNIDADES | % sobre el total MP. | Actividad/Instrumentos de evaluación. |
|---|---|---|---|
| 5A Se han definido los parámetros de calidad en el servicio. | 6 | 3% | Definición de estándares. |
| 5B Se han identificado las técnicas de medida de la satisfacción (encuestas, cliente misterioso). | 6 | 3% | Diseño de encuesta de satisfacción (Google Forms). |
| 5C Se han analizado normas de calidad (ISO) aplicables. | 6 | 3% | Resumen norma ISO 9001/10002. |
| 5D Se ha elaborado un plan de mejora ante desviaciones detectadas. | 6 | 3% | Informe de propuestas de mejora. |
| 5E Se ha valorado la calidad como factor de competitividad. | 6 | 3% | Ensayo breve. |
| **Contenidos del RA 5: Calidad en el servicio. Normas ISO. Herramientas de control (encuestas, Mystery Shopper). Gestión de la calidad total.** | | | |
| **Evaluación**: 3ª | **Objetivos generales**: | | |
| | | | |

**RA 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 | UNIDADES | % sobre el total MP. | Actividad/Instrumentos de evaluación. |
|---|---|---|---|
| a) Se han identificado los métodos aplicables para evaluar la eficacia del servicio de atención/información al cliente. | 7 | 2% | A DUALIZAR EN LA EMPRESA. |
| b) Se ha realizado el seguimiento del proceso de tramitación de las quejas y reclamaciones, evaluando la forma y los plazos de resolución | 7 | 2% | |
| c) Se han identificado las principales incidencias y retrasos en el servicio de atención al cliente y en la resolución de quejas y reclamaciones. | 7 | 2% | |
| d) Se han descrito las principales medidas aplicables para solucionar las anomalías detectadas y mejorar la calidad del servicio. | 7 | 2% | |
| e) Se han aplicado técnicas para medir el nivel de satisfacción del cliente y la eficacia del servicio prestado. | 7 | 2% | |
| f) Se han redactado informes con los resultados y conclusiones de la evaluación de la calidad, utilizando herramientas informáticas. | 7 | 2% | |
| g) Se han aplicado las acciones establecidas en el plan de mejora de la calidad del servicio, utilizando aplicaciones informáticas. | 7 | 2% | |
| 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). | 7 | 2% | |

**Contenidos del RA 6: CRM, calidad del servicio, satisfacción cliente.**

| **Evaluación**: 3ª | **Objetivos generales**: |
|---|---|
| | |

**Actividades, técnicas e instrumentos de evaluación que van a ser usados por el departamento de comercio y marketing.**

En las tablas se desarrollan los que van a ser usados por el docente en el módulo.

| **Actividad de evaluación** | **Técnicas de evaluación** | **Instrumentos de evaluación** |
|---|---|---|
| Prueba escrita | Escrita | Plantilla corrección |
| Caso práctico | Ejecución práctica | Rúbricas |
| Exposición oral | Observación | Guía de Evaluación |
| Trabajo | Ejecución oral | Observación |
| Examen | Escrita | Solucionario |

| | | | |
|---|---|---|---|
| MEDIOS | **Escritos**<br>Ensayo<br>Examen<br>Foro virtual<br>Carpeta o dossier<br>Memoria<br>Carpeta colaborativa<br>Monografía<br>Control (examen)<br>Informe<br>Cuaderno de campo<br>Diario reflexivo diario de clase<br>Cuestionario<br>Estudio de casos<br>Portafolio<br>Poster<br>Proyecto<br>Prueba objetiva<br>Recensión<br>Test de diagnóstico<br>Trabajo escrito | **Orales**<br>Exposición<br>Discusión grupal<br>Mesa redonda<br>Pregunta de clase<br>Debate<br>Ponencia<br>Presentación oral<br>Comunicación<br>Cuestionario oral | **Prácticos**<br>Práctica supervisada<br>Demostración, actuación o representación<br>Role-playing |
| TÉCNICAS | **El estudiante NO interviene**<br>• Análisis documental y de producciones: revisión trabajos individuales y grupales | **El estudiante participa**<br>• Evaluación compartida o colaborativa (entrevista entre profesor y estudiantes) | |

| | | |
|---|---|---|
| | • Observación: directa del estudiante y del grupo, sistemática, análisis de grabación de audio o video. | • Autoevaluación (autorreflexión y/o el análisis documental).<br>• Evaluación entre pares (análisis documental y/o la observación). |
| Instrumentos | Diario del profesor<br>Escala de comprobación<br>Escala de diferencial semántico<br>Escala verbal o numérica<br>Escala descriptiva o rúbrica<br>Escala de estimación<br>Ficha de observación<br>Lista de control<br>Matrices de decisión<br>Fichas de seguimiento individual o grupal<br>Fichas de autoevaluación<br>Fichas de evaluación entre iguales<br>Informe de expertos<br>Informe de autoevaluación | |

## 4.2. Ponderación de los resultados de aprendizaje.

| RESULTADO DE APRENDIZAJE | Porcentaje sobre el total del módulo | ¿Obligatorio superarlo? | HORAS PREVISTAS | FORMACIÓN (*) |
|---|---|---|---|---|
| R1. Aplica técnicas de comunicación... | 20% | SI | 15 | PFI |
| R2. Gestiona la atención al cliente... | 15% | si | 10 | PFI |
| R3. Gestiona las consultas, quejas y reclamaciones... | 15% | SI | 15 | PFI |
| R4. Organiza el servicio postventa... | 20% | SI | 10 | PFI |
| R5. Ejecuta controles de calidad... | 15% | SI | 16 | PFI |
| R6 | 15% | SI | 30 | FEOE |
| TOTALES | | | | |

**Leyenda**:

**PFI- Plan de Formación Inicial en el Centro.**
**PFPD- Plan de FP DUAL.**
**DC - Docencia en el Centro de Estudios.**

## 4.3. Actividades refuerzo y mejora de las competencias para la mejora de la calificación y superación de los módulos pendientes de evaluación positiva.

En este apartado se recogen el procedimiento para aquellos alumnos/as que no hayan conseguido superar las competencias y resultados de aprendizaje para una evaluación positiva. Se elaborará un informe con los RRAA y las actividades no superadas y se entregará junto con el boletín de calificaciones a través de SÉNECA.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 24 de la orden 26/09/2025, las medidas de atención al alumnado cuya fase de formación en empresa u organismo equiparado se vea interrumpida, serán:

- Para estos casos las competencias no superadas deberán superarse mediante la realización de una prueba teórico-práctica de los resultados de aprendizaje no alcanzados y la realización de las prácticas correspondientes.

- La evaluación alternativa para los estudiantes que no realizarán la formación Dual en la empresa se realizará: Prueba objetiva/examen único durante el periodo establecido para ello.

Para aquellos alumnos que su formación en empresa no se hayan visto completadas se contemplan las siguientes actividades para completar su formación:

La evaluación alternativa para los estudiantes que no realizarán la formación Dual en la empresa se realizará: Prueba objetiva/examen único durante el periodo establecido para ello.

El periodo previsto para realizar las actividades se realizará en las fechas siguientes y se organizará como se recoge a continuación:

Este período, regulado por la normativa vigente, se destinará prioritariamente a que el alumnado con evaluación negativa adquiera los aprendizajes que no ha logrado alcanzar. Para ello, se elaborará un plan de recuperación personalizado, que incluirá las pruebas en las que cada estudiante haya obtenido menos de 5 puntos, además de las prácticas no superadas a lo largo del curso o aquellas planteadas para este periodo, respondiendo a los criterios de evaluación no alcanzados. La fecha de las pruebas de recuperación se ajustará en función de los resultados de aprendizaje pendientes de cada alumno/a. Este plan de recuperación individual será entregado al estudiante tras la publicación del boletín de calificaciones.

-

## 4.4. Instrumentos de evaluación destinados al alumnado que haya perdido el derecho a evaluación continua.

El porcentaje de faltas de asistencia, justificadas e injustificadas, que originan la **imposibilidad de aplicación de los instrumentos de evaluación ordinaria** se establece en el 20% del total de horas lectivas de todo el curso de la materia o módulo, según queda recogido en el Plan de Centro.

El alumnado que supere estos límites tendrá una evaluación alternativa según se explica en el siguiente apartado.

Dado que deberán superarse tanto resultados de aprendizaje conceptuales como prácticas, se propondrán actividades que sintetizan las realizadas durante todo el curso, asegurando que el alumnado que aún no ha logrado superar todos los resultados de aprendizaje pueda hacerlo y el tiempo limitado de este periodo no se convierta en un obstáculo.

Los alumnos/as que, en el tercer trimestre, hayan adquirido todas las competencias podrán optar a mejorar su calificación final en el módulo. Para ello, deberán realizar una prueba teórico-práctica que abarque todos los resultados de aprendizaje, y la calificación final será el promedio entre la nota de esta prueba y la obtenida en la evaluación ordinaria.

# 5.Incorporación de los contenidos de carácter transversal al currículo.

Se trabajarán especialmente:

- Normativa vigente: Ley de Garantías, Ley de Defensa de Consumidores y Usuarios.
- Resolución pacífica de conflictos: Mediante el aprendizaje del arbitraje y la negociación.
- Consumo responsable: Sensibilización sobre derechos y deberes en el consumo.
- Igualdad: Lenguaje no sexista en la atención al cliente.
- TIC: Uso de CRM y plataformas de reclamación online.

Efemérides:

15 de marzo: Día Mundial de los Derechos del Consumidor (Actividad especial).

Programas:

# 6.Medidas de atención a la diversidad y alumnado con N.E.A.E.

Tras la evaluación inicial y siguiendo las recomendaciones del departamento de Orientación, se implementarán algunas de las siguientes medidas propuestas, con el fin de atender a los diferentes ritmos de aprendizaje, se flexibilizarán determinadas entregas de actividades, y se realizará mayor hincapié en la organización y temporalización de aquel alumnado que presente dificultades tanto respecto a contenidos esenciales del módulo como a la carencia de habilidades tecnológicas.

En el artículo 3 de la orden 18/09/2025 se establece que:

g) La adecuación de las actividades formativas y de los procedimientos de evaluación cuando el ciclo formativo o curso de especialización vaya a ser cursado por alumnado que presente discapacidad o cualquier otra necesidad específica de apoyo educativo o formativo, conforme a lo establecido en el artículo 2.10 de esta orden.

h) La incorporación de ajustes razonables específicos para el alumnado con discapacidad o cualquier otra necesidad específica de apoyo educativo o formativo en relación con el acceso al currículo.

Para estos alumnos se determinan las siguientes medidas generales:

- Tipos de actividades y tareas
  - Aprendizaje basado en proyectos
  - Metodologías didácticas basadas en el trabajo cooperativo en grupos heterogéneos.
  - Actividades de refuerzo educativo diferentes a las del resto.
  - Proporcionar al alumno/a las mismas actividades que al resto, pero adaptadas (simplificar enunciados).

- Formas de acceso a la información.
  - (Se corresponde con la Metodología DUA, recogida en la normativa de aplicación)
  - Se proporcionará la información al alumno/a atendiendo al canal de procesamiento preferente (visual, auditivo...). Esto se puede concretar en lo siguiente:
    - Utilización de "apoyo visual" para complementar las explicaciones y facilitar la compresión (imágenes, esquemas, mapas conceptuales, pictogramas, organizadores de contenido...)

- Incorporación en Moodle de pequeños audios de voz que resumen lo explicado en clase para permitir al alumno/a su reproducción en casa.
- Incorporación en Moodle de videos que ayuden a clarificar los conceptos trabajados

- Recursos didácticos
  - Facilitar al alumno/a un glosario de términos de la unidad didáctica
  - Libro de texto
  - Cuadernos de atención a la diversidad
  - Cuadernos de refuerzo o material específico
  - Aquellas medidas recogidas como “formas de acceso a la información” en el apartado anterior (apoyo visual, vídeos y/o audios en Moodle....)
  - Agrupamientos, distribución de espacios y tiempos.
  - Tutoría entre iguales: seguimiento y apoyo por parte de un compañero/a competente.
  - Más tiempo para la realización de las tareas
  - Más tiempo para la realización de las pruebas

- Instrumentos de evaluación.
  - Seguimiento a través de Moodle.
  - Valoración de esquemas, mapas conceptuales y resúmenes realizados por el alumno/a.
  - Presentación de los enunciados de forma gráfica o en imágenes, además del texto escrito, para facilitar la comprensión.
  - Selección de aspectos relevantes y esenciales del contenido que se pretende que el alumno/a aprenda. Realización de una prueba con lo básico, pero sin modificar criterios de evaluación, competencias y/o resultados de aprendizaje.
  - Sustitución de una prueba escrita por una oral.
  - Segmentación de la prueba en dos o varias partes, realizando cada parte en días diferentes.

# 7.Actividades complementarias y extraescolares relacionadas con este módulo.

Para este curso 2025-2026 se planifican:

- **Visita a la OMIC (Oficina Municipal de Información al Consumidor) de Málaga.**
- **Charla técnica:** Responsable de "Customer Experience" de una gran superficie.
- **Taller:** "Gestión emocional ante clientes difíciles" (Psicólogo externo).

# 8.Autoevaluación.

El mecanismo utilizado para evaluar la práctica docente por el alumnado, consistirá en confeccionar un cuestionario donde se le solicita al alumnado valorar la actividad del profesor y realizar propuestas de mejora. Los indicadores a tener en cuenta son:

- El profesor organiza bien las actividades realizadas en clase.
- Explica con seguridad, claridad y resalta los contenidos importantes.
- Se interesa por la comprensión de sus explicaciones por parte de todo el alumnado.
- Destaca ejemplos reales que relaciona con los contenidos del módulo.
- Fomenta una comunicación fluida y buen clima de trabajo y participación.
- Utiliza recursos adecuados para la materia tratada y que facilitan el aprendizaje.
- Las actividades desarrolladas (teóricas, prácticas, de trabajo individual, en grupo,...) están contribuyendo a alcanzar los objetivos del módulo.
- Consigue motivar al alumnado para que se interesen por el módulo.
- Grado de satisfacción con la labor docente del profesor.

Los valores arrojados por estos indicadores me permitirán conocer si el proceso de enseñanza-aprendizaje, materializado a través de la programación, nos lleva a alcanzar los objetivos propuestos, esto es, el alumnado adquiere las competencias profesionales, personales y sociales asociadas al módulo. Con ello puedo identificar los aspectos en los que se debe actuar.

octubre 2026