



PROGRAMACIÓN

2024/2025

DEPARTAMENTO DE COMERCIO Y MARKETING.

- **PROGRAMACIÓN GRADO BÁSICO, MEDIO Y SUPERIOR.**
- **ANEXO I: FCT**
- **ANEXO II: MÓDULO PROYECTO**

1. Departamento de Comercio: profesorado	3
1.1. Contextualización y entorno	6
2- Normativa	7
3- Objetivos generales.	12
4- Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.	12
5- Metodología	12
5.1 Proyecto Lingüístico del Centro	13
5.2 Líneas pedagógicas	13
5.3 Medidas para la mejora de la competencia lingüística y matemática	14
5.4 Atención a la diversidad	16
6- Actividades	17
7- Evaluación	19
7.1 Normativa	19
7.2 Carácter de la evaluación.	19
7.3 Ponderaciones de los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación	21
7.4- Proceso de evaluación cursos primero grado medio y superior	21
7.4.1 Introducción	21
7.4.2. Proceso de evaluación continua	21
7.4.3. No aplicación del proceso de evaluación continua	25
7.4.4 Instrumentos de evaluación	25
7.4.5 Horas de formación en la empresa	26
7.4.6 Criterios para la asignación del alumnado para la formación en la empresa u organismo equiparado	26
7.4.7 Evaluación 2º curso grado medio y superior	28
7.4.8. Evaluación Grado Básico Servicios Comerciales	28
7.4.9. Evaluación de la práctica docente.	28
8 Medios y recursos didácticos	29
10. Interdisciplinariedad	29
11. Temas transversales	30
12. Actividades complementarias y extraescolares.	30
13. Plan de aprendizajes no adquiridos	31
13.1. Gestión de Ventas y Espacios Comerciales: “Logística de Almacenamiento”	32
13.2 Marketing y Publicidad: módulo “Atención al cliente, consumidor y usuario”	36
ANEXO I. FCT	
ANEXO II. Módulo Proyecto	



DEPARTAMENTO DE COMERCIO
Y MARKETING.

CICLOS FORMATIVOS.

1- DEPARTAMENTO DE COMERCIO: PROFESORADO.

Nombre profesor/a	Funciones	Módulos que imparte
Roberto Merino Mena	-Coordinador Proyecto dual ciclo GVEC -Seguimiento alumnado dual 2ºGVEC -Tutor dual 1ºGVEC -Coordinador plan autoprotección del centro	Gestión de Compras (2ºTAC) Logística de almacenamiento(1º GVEC) Logística de aprovisionamiento (2º GVEC)
Joaquín Fernández Cuevas	Tutor dual (1ºMyP)	Marketing digital (2ºGVEC) Marketing digital (2ºMyP) Atención al cliente, consumidor y usuario (1ºMyP)
Verónica I. Guardiola Corral.	-Tutora dual 1ºGrado Básico Servicios Comerciales -Tutora grupo 2ºG.B. Servicios Comerciales.	*Tratamiento Informático de Datos (1º CFGB -Servicios Comerciales) *Preparación de Pedidos y Venta de Productos (2º CFGB - Servicios Comerciales) *Comercios Electrónico (2º TAC)
Josefina Bermejo Pérez	-Tutora Dual de curso primero de grado medio en Actividades Comerciales. -Tutora Grupo curso 2 de grado superior en Gestión de Ventas y Espacios Comerciales.	Procesos de Venta, curso 1 de grado medio en Actividades Comerciales. Lanzamiento de productos y servicios, curso 2 de grado superior en Marketing y ibilidad. Técnicas de venta y negociación, curso 2 de grado superior en Gestiom de Ventas y Espacios Comerciales. Horas de libre configuración, curso 2 de grado superior en Gestión de ventas y Espacios Comerciales.

Ana M. Fernández Lamas	Tutora 2ºMAPU	<p>Investigación Comercial, 1º de Marketing y Publicidad</p> <p>Diseño y Elaboración de Material de Comunicación, 2º de Marketing y Publicidad</p> <p>Relaciones Públicas y Organización de Eventos de Marketing, 2º de Marketing y Publicidad</p> <p>Itinerario Personal para la Empleabilidad, 1º de Grado Básico Específico de Servicios Administrativos</p>
Ana Belén Bazán Ramírez	Tutora 2ºTAC	<p>Venta Técnica (2ºTécnico en Actividades Comerciales)</p> <p>Políticas de marketing (1ºGestión de Ventas y Espacios Comerciales)</p> <p>Digitalización aplicada al sistema productivo (1ºGestión de Ventas y Espacios Comerciales)</p> <p>Organización de equipos de ventas (2º Gestión de Ventas y Espacios Comerciales)</p>

José Béjar Velatta	Tutor grupo 1ºGVEC	<p>Gestión económica y financiera de la empresa (1ºGestión de Ventas y Espacios Comerciales)</p> <p>Gestión económica y financiera de la empresa (1ºMarketing y Publicidad)</p> <p>Itinerario personal para la empleabilidad I (1ºGestión de Ventas y Espacios Comerciales)</p> <p>Itinerario personal para la empleabilidad I (1ºMarketing y Publicidad)</p>
Miguel Ángel Muñoz Gutiérrez	Tutor grupo 1ºGrado Básico Servicios Comerciales	<p>Atención al cliente (1ºGB)</p> <p>Técnicas Básicas de Merchandising (1ºGB)</p> <p>Aplicaciones Básicas de ofimática(2ºGB)</p>
Paloma Erausquín Gómez	Tutora grupo 1ºMAPU	<p>Políticas de Mk(1ºMAPU)</p> <p>Medios y Soportes de Comunicación (2 MAPU)</p> <p>Horas de Libre configuración (2 MAPU)</p> <p>Gestión de Productos y Promoción en el Punto de Venta (2 GVEC)</p>
Laura Gandullo Martín	Tutora grupo 1ºTAC	<ul style="list-style-type: none"> - UF Prevención de Riesgos Laborales (2º FPB Servicios Comerciales) - Aplicaciones Informáticas para el comercio (1º GM Actividades Comerciales). - Dinamización del Punto de Venta (1º Actividades GM Comerciales) -Digitalización aplicada a los sectores productivos GM (1º GM Actividades Comerciales) -Sostenibilidad aplicada al sistema productivo (1º GM Actividades Comerciales). - -Digitalización aplicada a los sectores productivos GS (1º GS Marketing y Publicidad)

		<p>-Sostenibilidad aplicada al sistema productivo (1º GS Marketing y Publicidad)</p> <p>-Sostenibilidad aplicada al sistema productivo (1º GS Gestión de Ventas y Espacios Comerciales).</p> <p>-Escaparatismo y Diseño de Espacios Comerciales (2º GS Gestión de Ventas y Espacios Comerciales).</p>
Marta Vázquez Palmero	Docente	<p>Marketing en la Actividad Comercial (1º Actividades Comerciales)</p> <p>Investigación Comercial (1º Gestión de Ventas y Espacios Comerciales)</p> <p>Horas de Libre configuración (2º Actividades Comerciales)</p> <p>Itinerario personal para la empleabilidad (1º Actividades Comerciales)</p> <p>Itinerario personal para la empleabilidad (1º Servicios comerciales)</p>
M. Jesús Vélez Mármol	Docente	<p>Operaciones Auxiliares de Almacenaje (2ª Ciclo Formativo de Grado Básico)</p> <p>Técnicas de Almacén (1º Actividades Comerciales)</p> <p>Servicio de atención comercial (2º Actividades Comerciales)</p> <p>Trabajo de Campo en la Investigación Comercial (2º Marketing y Publicidad)</p>
M. Reyes Valderrama Pérez	Jefatura D. Comercio y Mk.	Gestión de un Pequeño Comercio (2ºTAC)

1.1. Contextualización y entorno.

El IES Miguel de Cervantes está situado en Sevilla, concretamente en el Barrio de La Macarena.

El Departamento de Comercio acoge en su mayoría a alumnos que provienen de distintos barrios de la ciudad así como de distintas localidades situadas en la periferia de Sevilla. Algunos otros alumnos provienen de otras poblaciones más alejadas, situadas en su mayoría en la provincia.

Este departamento cuenta con las siguientes enseñanzas de formación profesional:

- Ciclo Formativo de Grado Básico de Servicios Comerciales.
- Ciclo Formativo de Grado Medio de Técnico en Actividades Comerciales.
- Ciclo Formativo de Grado Superior de Marketing y Publicidad.
- Ciclo Formativo de Grado Superior de Gestión de Ventas y Espacios Comerciales, impartido en la modalidad de Formación Profesional Dual

En todos estos ciclos formativos se imparten **enseñanzas de régimen presencial.**

El departamento cuenta con 8 talleres, dotados todos ellos de:

- Ordenador del profesor.
- Proyector con audio.
- Puestos informáticos para los alumnos.
- Pizarra.

2- NORMATIVA.

	Estatat	Autonómica
Ordenación	<p>2º CURSO</p> <p>Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación modificada por ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa.</p> <p>Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.</p> <p>Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.</p> <p>1ºCURSO</p> <p>Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.</p> <p>Real Decreto 659/2023, de 18 julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional y normativa complementaria.</p>	<p>2º CURSO</p> <p>Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía.</p> <p>Decreto 327/2010, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria.</p> <p>Decreto 436/2008, de 2 de septiembre, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas de la Formación Profesional inicial que forma parte del sistema educativo.</p> <p>Orden de 20 agosto 2010, por la que se regula la organización y el funcionamiento de los Institutos de Educación Secundaria, así como, el horario de los centros, del alumnado y el profesorado.</p> <p>1º CURSO</p> <p>Resolución de 26 junio de 2024, de la Dirección General de la 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.</p> <p>Orden de 30 mayo de 2023, por la que se desarrolla el currículo correspondiente a la etapa de la Educación Secundaria Obligatoria en la C. A. de Andalucía, se regulan determinados aspectos de la atención a la diversidad y a las diferencias individuales, se establece la ordenación de la evaluación de proceso de enseñanza y aprendizaje del alumnado y se determina el proceso de tránsito entre las diferentes etapas educativas. Esta Orden será de aplicación en tanto no se oponga a lo establecido en R.D 659/2023, de 18 julio y en las Instrucciones anteriormente indicadas.</p>

Ley Orgánica 5/2002 de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional que pone en marcha del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional.

Real Decreto 1416/2005 de 25 de noviembre, sobre el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero, por el que se establecen determinadas cualificaciones profesionales que se incluyen en el Catálogo nacional de cualificaciones profesionales, así como sus correspondientes módulos formativos que se incorporan al Catálogo modular de formación profesional.

	<p>-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.</p>	<p>-Orden de 28 de julio de 2015, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Actividades Comerciales.</p>
<p>Título</p>	<p>-Real Decreto 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.</p>	<p>-Orden de 15 de abril de 2014, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Marketing y Publicidad.</p>
	<p>-Real Decreto 1573/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Gestión de Ventas y Espacios Comerciales y se fijan sus enseñanzas mínimas.</p> <p>-Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica del Sistema Educativo y se aprueban catorce títulos profesionales básicos. (Anexo IX)</p>	<p>-Orden de 29 de julio de 2015, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Gestión de Ventas y Espacios Comerciales.</p> <p>-Orden de 8 de noviembre de 2016, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, los criterios y el procedimiento de admisión a las mismas y se desarrollan los currículos de de veintiséis títulos profesionales básicos.</p> <p>-Orden de 28 de septiembre de 2011, por la que se regulan los módulos profesionales de formación en centros de trabajo y de proyecto para el alumnado matriculado en centros docentes de la Comunidad Autónoma de Andalucía.</p>

Evaluación

2º curso

Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

1º curso

Para el primer curso será de aplicación la Orden anterior, en tanto no se oponga a lo dispuesto en el RD 659/2023 y en la Resolución de 26 junio de 2024, de la Dirección General de la 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.

GRADO BÁSICO

2º curso

Orden de 30 mayo de 2023, con las modificaciones introducidas por el R.D. 659/2023, de 18 julio.

1º curso

Para el primer curso será de aplicación la Orden anterior, en tanto no se oponga a lo dispuesto en el RD 659/2023 y en la Resolución de 26 junio de 2024, de la Dirección General de la Formación Profesional, por la que se dictan Instrucciones para regular aspectos relativos a la organización y al funcionamiento del curso 2024/2025 en la



Instituto de Enseñanza Secundaria

DEPARTAMENTO DE COMERCIO
Y MARKETING.

CICLOS FORMATIVOS.

		Comunidad Autónoma de Andalucía.
Organización		-Proyecto de Centro del IES Miguel de Cervantes.
Formación en alternancia.		-Proyecto de Formación Dual 2023-25 para el Ciclo de G. de Ventas y Espacios Comerciales, del IES Miguel de Cervantes de Sevilla.

3- OBJETIVOS GENERALES.

Aparecen establecidos en los Reales Decretos que regulan cada ciclo formativo.

Asimismo, se encuentran recogidos en las distintas programaciones didácticas de cada módulo profesional.

4- RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Son propios de cada módulo profesional .

Aparecen recogidos en las distintas programaciones didácticas de los distintos módulos profesionales.

5- METODOLOGÍA.

Los aspectos en los que se centra la metodología del Departamento de Comercio en su actuación diaria con el alumnado son los siguientes:

- Exposición clara, sencilla y razonada de los contenidos conceptuales, con un lenguaje adaptado al del alumnado y que, simultáneamente, contribuya a mejorar su expresión oral y escrita.
- Tratamiento de los contenidos de forma que conduzcan a un aprendizaje comprensivo y significativo gracias a la realización de múltiples actividades (preparatorias, de consolidación de los contenidos, de repaso, de refuerzo y ampliación, de evaluación, de cierre...).
- Fomento de la capacidad de autoaprendizaje del alumnado y del trabajo en equipo.
- Promoción de unas actitudes que propicien en el alumnado la asunción de los valores propios de un sistema democrático (tolerancia, solidaridad...).
- Incorporación de metodologías activas y participativas que propicien la motivación y el trabajo colaborativo de nuestro alumnado.

5.1-Proyecto Lingüístico del Centro.

El PLC es una parte del Proyecto Educativo de Centro en el que se recoge la regulación consensuada de los usos lingüísticos comunicativos en todos los aspectos de la vida del centro(enseñanzas, materias, documentos, administración, actividades, etc) con el fin de mejorar la enseñanza.

En todos los módulos profesionales se trabajará de forma transversal la mejora de la expresión oral y escrita con objeto de que el alumnado llegue a expresarse con fluidez y corrección en público. Para ello se podrá:

- Realizar exposiciones orales.
- Realizar trabajos escritos evaluables, al menos uno por trimestre.
- Establecer un plan de mejora de la ortografía.
- Fomentar el interés y el hábito lector.
- Utilizar el cuaderno de estilo facilitado por la coordinación del proyecto del centro.
- Utilizar las rúbricas planteadas en el Plan de Centro a este efecto.

5. 2. Líneas pedagógicas.

Basaremos nuestra práctica docente en una metodología competencial que parta de la vida cotidiana y el entorno cercano de nuestro alumnado para facilitar el desarrollo integral de este.

- Apostaremos por incrementar en el centro metodologías cooperativas e innovadoras que den lugar a clases más dinámicas y que fomenten una enseñanza más activa y motivadora.
- Potenciaremos la lectura, la expresión y comprensión oral y escrita, el razonamiento práctico y el pensamiento crítico desde las diferentes materias.
- Atenderemos a la diversidad de nuestro alumnado adoptando medidas organizativas, curriculares y metodológicas que den lugar a una enseñanza flexible y adecuada a las necesidades y características de nuestro alumnado.
- Nuestro proyecto bilingüe favorecerá la mejora del aprendizaje de una segunda lengua para que el alumnado pueda desenvolverse en situaciones cotidianas y en el uso de esa otra lengua de forma correcta y fluida.
- Conectaremos nuestros aprendizajes con las diferentes líneas de actuación que están definidas en los Planes y programas educativos que se desarrollan en el centro. En este sentido, somos un centro receptivo hacia nuevos proyectos que nos permitan trabajar de

- forma interdisciplinar, compartir experiencias que faciliten la cooperación y formación continua del profesorado.
- Impulsaremos una educación en valores que contribuya a respetar las normas de convivencia; a trabajar en las habilidades sociales y afectivas que permitan prevenir conflictos y la resolución pacífica de los mismos; así como al fomento de la igualdad efectiva entre hombres y mujeres...De esta manera, nuestro alumnado podrá desenvolverse en todos los ámbitos de su vida personal, familiar, social y profesional.
- Visibilizaremos la diversidad existente en nuestro centro, fomentando el conocimiento de la diversidad cultural, funcional, lingüística y sexual de nuestro alumnado. Evidenciando nuestra diversidad queremos generar un clima de respeto y cuidado de nuestro entorno. Para ello buscaremos la participación de nuestras familias, así como de otros centros y entidades e instituciones. Un centro abierto al barrio.

En definitiva, educar para contribuir a crear ciudadanas y ciudadanos libres, críticos, responsables, solidarios y comprometidos con la sociedad.

5.3 Medidas para la mejora de la competencia lingüística y matemática

En relación a la **competencia lingüística** se establecen las siguientes directrices:

- Fortalecer la comprensión oral y escrita trabajando en la comprensión de las ideas esenciales de los textos orales y escritos, en lengua materna y extranjera, en diversos formatos, que traten sobre situaciones de la vida cotidiana y de los gustos e intereses de nuestro alumnado.
- Fomentar la expresión oral y escrita en lengua materna y extranjera, de manera coherente y adecuada en diferentes ámbitos, contextos y con diferentes propósitos comunicativos.
- Comprender y expresarse en una o más de una lengua extranjera de forma apropiada.
- Incentivar la lectura y el pensamiento crítico, para ello se leerán y se analizarán lecturas adecuadas a su edad e intereses que sirvan como base para un mejor conocimiento literario y que favorezca una actitud reflexiva y crítica.
- Favorecer la creación de textos con intención creativa y literaria.
- Valorar la lengua como instrumento para comunicarse e interactuar, para crear conocimiento y transmitir su opinión de forma cooperativa y respetuosa.

En relación a la **competencia matemática** se acuerda:

- ▣ Leer adecuadamente los enunciados pues comprender el enunciado de un problema o la teoría que se explica hace que el alumnado pueda avanzar en su aprendizaje.
- ▣ Contextualizar los problemas y retos planteados con situaciones cotidianas y próxima a la realidad del alumnado.
- ▣ Selección de actividades que favorezcan el desarrollo de la competencia matemática a través del planteamiento de retos y problemas que promuevan la reflexión crítica y la toma de decisiones por parte del alumnado.
- ▣ Concebir el conocimiento científico como un saber que se asienta en distintas disciplinas además de una herramienta para conocer y aplicar un método para resolver los problemas y los retos planteados.

5.3.1 Instrucciones concretas sobre el razonamiento matemático

- ❖ Primera **medida organizativa** que se adoptará será aprovechar la planificación de la práctica docente que se ha hecho para la mejora de la competencia lingüística en el Proyecto de Lectura. Así, se implementarán lecturas y actividades que fomenten el planteamiento y resolución de retos y problemas para contribuir a la mejora de la competencia matemática.
- ❖ La segunda medida es unificar los **pasos a seguir para resolver un problema** dándole al alumnado pautas concretas:
 1. Lectura del enunciado aclarando conceptos, sinónimos para identificar la información relevante
 2. Organizar los datos
 3. Identificar las operaciones que hay que hacer y en qué orden
 4. Solución del problema. Comprobar dicha solución y la validez del resultado
 5. Reflexión colaborativa sobre la solución para favorecer el intercambio de ideas

5.3.2. Seguimiento y evaluación de estas medidas

- Tras las evaluaciones trimestrales se valorará el desarrollo de lo propuesto en la programación didáctica a partir de los resultados obtenidos en matemáticas o en el área y se podrán plantear modificaciones o mejoras si son necesarias.
- Al finalizar el curso, se valorarán los resultados obtenidos en matemáticas o en el área y se plantearán medidas y propuestas de mejora para el próximo curso que se reflejarán en la Memoria de Autoevaluación.

5.4 Medidas de atención a la diversidad.

La atención a la diversidad comprende el conjunto de actuaciones educativas dirigidas a dar respuesta a las diferentes capacidades, situaciones socioeconómicas, culturales o lingüísticas. Se incluye también el alumnado de compensatoria.

Cuando en algún módulo profesional un profesor detecte que alguno de sus alumnos pueda necesitar de alguna medida de atención a la diversidad, esta deberá consistir únicamente en una **“Adecuación de la Programación Didáctica”**(ADP).

- Esta APD podrá afectar únicamente a la metodología utilizada con el alumno y a los instrumentos y procedimiento de evaluación.
- Nunca podrá afectar a los resultados de aprendizaje ni a los criterios de evaluación.
- El alumno al que se le aplique una “Adecuación de la Programación Didáctica” debe superar los mismos criterios de evaluación y alcanzar los resultados de aprendizaje que el resto de sus compañeros.
- Deberá realizarse de forma puntual, por ejemplo, en alguna o algunas unidades didácticas pero no de forma generalizada en todo el módulo profesional.
- También es importante **la acción tutorial**: caso de que el alumno sea menor de edad se debe contactar con los padres o tutores legales. Caso que sea mayor de edad sería conveniente que el tutor indagase cómo se siente el alumno en el aula, su interés o desinterés respecto al ciclo formativo que esté cursando, la relación con sus compañeros, etc.

6- ACTIVIDADES.

Las actividades didácticas nos van a permitir desarrollar las diferentes estrategias didácticas que hemos propuesto. Llevaremos a cabo las siguientes:

Actividades de iniciación y de motivación.

Tendrán como objetivo detectar los conocimientos previos de los alumnos en relación con la unidad o bloque a introducir. Han de servir para incentivar al alumno y ponerlo en una situación activa e interesada ante los nuevos aprendizajes, entre las que cabe señalar las charlas/coloquio sobre el tema (dinámicas de grupo, lluvia de ideas) o cualquier otra actividad que el docente estime oportuno.

Actividades de desarrollo y aprendizaje.

Permiten el aprendizaje de conceptos, procedimientos y actitudes a través de actividades diversas, como por ejemplo:

- Búsqueda, elaboración y tratamiento de la información
- Planteamiento, formulación, verificación, comprobación de hipótesis y extracción de conclusiones.
- Comunicación de la información, con exposiciones, debates, trabajo por escrito, realización de casos prácticos, montajes audiovisuales y plásticos, etc.
- Desarrollo de la memoria asociativa mediante el uso de técnicas de recuperación de la información.
- Cualesquiera otras que estime el profesor.

Actividades de resumen o síntesis.

Se llevarán a cabo al finalizar una unidad de trabajo con el fin de que los alumnos aprecien el progreso realizado desde su inicio. Les ayudará a esquematizar las ideas más importantes, a organizar y relacionar los contenidos, a memorizar y, en definitiva, a construir los aprendizajes.

Actividades de refuerzo o ampliación.

Pueden ser:

De refuerzo:

Son medidas para la recuperación de aquellos alumnos con dificultades para obtener los resultados de aprendizaje. Entre ellas destacan:

- Lectura y comentario de artículos de revistas especializadas con la intención de mejorar su motivación, y aumentar sus conocimientos.
- Elaboración de actividades en grupo o individuales de análisis de cuestiones básicas; además de actividades de refuerzo de esos contenidos.

- Elaboración de test de autocontrol para que el alumnado pueda realizar una autoevaluación antes de realizar las pruebas de evaluación.
- Elaboración de un diccionario de términos técnicos utilizados, en el cual el alumno exprese con sus propias palabras las definiciones de los conceptos más importantes.
- Cualquier otra que cada profesor estime oportunas.

De ampliación:

Aquellos alumnos que muestren un ritmo de aprendizaje más alto, pueden llevar a cabo todas o algunas de las siguientes actividades:

- Tareas de indagación o búsqueda de conclusiones sobre el contenido de las unidades didácticas..
- Exposición oral de algún punto de los contenidos del temario al resto de sus compañeros de clase.
- ...

Actividades de evaluación. A través de estas estrategias y actividades no solo pretendemos la consecución de los objetivos propios del módulo, sino que pretendemos contribuir a la interrelación con otros objetivos del ciclo. Es interesante diseñar actividades de **coevaluación y autoevaluación**, que permitan la autocorrección controlada y desarrollen la autonomía y la responsabilidad, como valor esencial de orientación laboral.

- Pruebas individuales objetivas de evaluación
- Tareas de clase evaluables.
- Otras

7- EVALUACIÓN.

7.1. NORMATIVA.

GRADO MEDIO Y GRADO SUPERIOR

2º curso

La evaluación en Formación Profesional inicial está reglada por la **Orden de 29 de septiembre de 2010**, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

1º curso

Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Para el primer curso será de aplicación la Orden anterior, en tanto no se oponga a lo dispuesto en el RD.659/2023 y en la Resolución de 26 junio de 2024, de la Dirección General de la 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.

GRADO BÁSICO

Orden de 30 mayo de 2023, por la que se desarrolla el currículo correspondiente a la etapa de la Educación Secundaria Obligatoria en la C. A de Andalucía, se regulan determinados aspectos de la atención a la diversidad y a las diferencias individuales, se establece la ordenación de la evaluación de proceso de enseñanza y aprendizaje del alumnado y se determina el proceso de tránsito entre las diferentes etapas educativas.

Para el segundo curso esta Orden será de aplicación en tanto no se oponga a lo establecido en R.D 659/2023, de 18 julio y en las Instrucciones anteriormente indicadas.

7.2. CARÁCTER DE LA EVALUACIÓN.

En los ciclos formativos la evaluación tendrá las siguientes características:

- **Evaluación continua.**

La evaluación continua supone la aplicación de un procedimiento de evaluación concreto establecido por el docente, que requiere que el alumno asista a clase de forma regular y participe de las actividades programadas.

- **Evaluación criterial.**

Supone que serán los criterios de evaluación los que permitan conocer si los resultados de aprendizaje han sido alcanzados y superados por el alumnado.

- **Evaluación inicial**

-Durante el primer mes desde el comienzo de las actividades lectivas de los ciclos formativos o de los módulos profesionales ofertados, se realizará una evaluación inicial, que tendrá como objetivo fundamental indagar sobre las características y el nivel de competencias que presenta el alumnado en relación con los resultados de aprendizaje y contenidos de las enseñanzas que va a cursar.

-Asimismo, se realizará una evaluación inicial al comienzo de cada bloque de contenidos. Esta exploración inicial tendrá por objeto tener constancia de los conocimientos de partida del grupo de alumnos.

- **Evaluación formativa**

Tendrá por objeto detectar las dificultades y progresos que se producen a lo largo del proceso, para que en cada momento sea posible determinar situaciones y recursos más adecuados para aportar la ayuda pedagógica necesaria.

Se utilizarán instrumentos específicos de observación sistemática y pautada del proceso de aprendizaje.

- **Evaluación sumativa.**

Tiene como función determinar el grado de consecución que cada uno de los alumnos y alumnas del grupo ha obtenido en relación a todos y cada uno de los resultados de aprendizaje de los que consta el módulo.

Su objetivo es valorar un resultado final.

7.3 PONDERACIÓN DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y SUS CORRESPONDIENTES CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

Para realizar la evaluación de cada módulo profesional, el profesorado ponderará los resultados de aprendizaje a evaluar en el módulo profesional que imparte, así como, los correspondientes criterios de evaluación, asignando para ello los porcentajes que estime convenientes

7.4-PROCESO DE EVALUACIÓN.

7.4.1. Introducción

Los ciclos formativos que se imparten en el Departamento de Comercio del IES Miguel de Cervantes son **ciclos de enseñanza presencial, por lo que la asistencia a clase de alumnado es obligatoria.**

Así lo establece **artículo 2.2 de la Orden de Evaluación, de 29 septiembre de 2010**, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía establece lo siguiente:

“La aplicación del proceso de evaluación continua del alumnado requerirá, en la modalidad presencial, su asistencia regular a clase y su participación en las actividades programadas para los distintos módulos profesionales del ciclo formativo”.

En base a este artículo, el proceso de evaluación continua del Departamento de Comercio del IES Miguel de Cervantes es el que a continuación se describe.

7.4.2-Proceso de evaluación continua

- Este proceso da comienzo a principios del curso escolar y finaliza con la sesión de evaluación final que se celebra en el mes de junio.
- Se aplica al alumnado que asiste a clase y participa en las actividades programadas en los distintos módulos profesionales.
Se considera que un alumno asiste a clase y participa en las actividades programadas en los distintos módulos profesionales cuando, tomando como referencia el número horas totales asignadas a un módulo profesional por la normativa vigente, dicho alumno no alcanza el 25% de faltas de asistencia.
En este cómputo se incluyen tanto las faltas justificadas como las injustificadas.

El proceso de evaluación continua tendrá las siguientes **características**:

➤ **Durante los tres trimestres en los que se divide el curso escolar**

- El alumnado irá realizando las distintas actividades y pruebas evaluables que determine el profesor/a del módulo correspondiente.
- Dado el carácter presencial de nuestros ciclos formativos, las distintas pruebas o actividades evaluables han de ser realizadas **de forma presencial en el aula.**

No obstante, cuando la naturaleza de la actividad así lo requiera, podrán realizarse pruebas o actividades evaluables fuera del centro educativo. A modo de ejemplo se citan encuestas, visitas a empresas o cualesquiera otras de naturaleza análoga. Únicamente un máximo del 20% de los criterios de evaluación de un módulo podrán ser evaluados mediante este tipo de pruebas.

- En cada trimestre se realizará **al menos una prueba objetiva individual**, que permita conocer el rendimiento del alumno individualmente considerado así como su grado de aprendizaje.
- Las calificaciones obtenidas tras la celebración de las sesiones de evaluación trimestrales son **calificaciones orientativas**.

En base a este último punto, **no se repetirá ninguna prueba de evaluación ni actividad evaluable** ya que, caso de que el alumno no superara algún o algunos resultados de aprendizaje, dispondrá de dos ocasiones más, en el curso escolar, para poder superarlos:

1- Antes de la celebración de la tercera sesión de evaluación (finales del mes de mayo), cuando se cumplan los requisitos que más adelante se describen.

2- Mes de junio.

Calificación y superación de los distintos módulos

- Cada profesor ponderará los resultados de aprendizaje a evaluar en su módulo profesional así como los correspondientes criterios de evaluación, asignando para ello los porcentajes que estime convenientes.
- Deberán superarse todos los resultados de aprendizaje con **al menos 5 puntos** para que el módulo se considere aprobado.
- La **calificación final del módulo** se obtendrá multiplicando la calificación de cada resultado de aprendizaje por su ponderación correspondiente.

El alumno/a **aprobará directamente el módulo correspondiente**, en la sesión de evaluación que se celebra a final del mayo (final del tercer trimestre), cuando concurran en él las siguientes características:

- No haber alcanzado el 25% de faltas de asistencia, calculadas estas sobre las horas totales asignadas al módulo correspondiente por la normativa vigente.
- Haber obtenido en el módulo una nota mínima global de 5 puntos, una vez ponderados todos los resultados de aprendizaje
- Haber superado todos y cada uno de los RA con al menos 5 puntos.

➤ **Celebración de pruebas de evaluación antes de la celebración de la tercera evaluación (finales del mes de mayo)**

Antes de la sesión de evaluación correspondiente al tercer trimestre se fijarán dos días para realizar pruebas de evaluación en los distintos módulos.

Estas pruebas podrán tener un carácter teórico, práctico, o bien, teórico-práctico, a juicio del profesor/a que imparte el módulo.

A esta prueba podrá presentarse el alumnado que presente las siguientes características:

- No haber alcanzado el 25% de faltas de asistencia, calculadas estas sobre las horas totales asignadas al módulo correspondiente por la normativa vigente.
 - Haber obtenido, en el módulo que se evalúa, una nota mínima global de 5 puntos, una vez ponderados todos sus RA.
 - Tener suspenso o pendiente de superar uno o más RA en el módulo en cuestión.
- Si el alumno/a aprueba el RA/s que tuviera pendientes, aprueba el módulo correspondiente.
 - Si el alumno no supera el RA/s que tuviera pendientes, tendrá que seguir asistiendo a clase durante el mes de junio.

➤ **Mes de junio: alumnado con RA pendientes y alumnado que desee mejorar los resultados obtenidos.**

- **El alumnado que tuviera algún o algunos resultados de aprendizaje pendientes de superar (de primer o segundo curso)** tendrá obligación de asistir a clase y continuar con las actividades lectivas hasta la fecha de finalización del régimen ordinario de clases, que no será anterior al 22 de junio de cada año.
(Así lo establece la Orden de Evaluación que regula los ciclos formativos, de 29 de septiembre de 2010)

Deberá presentarse a las pruebas finales que se celebran a finales de junio. No obstante, durante este mes podrá realizar las pruebas evaluables que el profesor/a del módulo en cuestión estime convenientes.

- **El alumnado de primer curso que desee mejorar los resultados obtenidos** tendrá obligación de asistir a clase y continuar con las actividades lectivas hasta la fecha de finalización del régimen ordinario de clases, que no será anterior al 22 de junio de cada año.
(Así lo establece la Orden de Evaluación que regula los ciclos formativos, de 29 de septiembre de 2010)
- **El alumnado de segundo curso que desee mejorar los resultados obtenidos** deberá presentarse a las pruebas finales que se celebran en el mes de junio y será evaluado de todos los resultados de aprendizaje del módulo en cuestión.

➤ **Excepciones al proceso de evaluación continua.**

El proceso de evaluación continua descrito anteriormente contempla una serie de excepciones:

1º) El ejercicio de derecho a huelga del alumnado.

La falta se considera justificada. No se computa dentro del porcentaje del 25%.

2º) Fallecimiento de familiar directo, concretamente, padres, hijos, abuelos y hermanos.

El alumno/a tendrá derecho a ausentarse de clase durante un período máximo de 5 días, los cuales no se computarán dentro del límite porcentual del 25%.

Caso de que durante su ausencia se hubiera realizado alguna prueba evaluable, se procederá a su repetición.

3º) Accidente o enfermedad grave del alumno/a que impide su asistencia al aula, documentalmente justificada.

Tras la incorporación del alumnado al aula continuará con el ritmo normal del curso en el que esté matriculado. Será evaluado, por tanto, de los criterios de evaluación o resultados de aprendizaje que sean impartidos a partir de su incorporación a clase.

- El equipo educativo determinará aumentar el límite porcentual de faltas de asistencia, que da derecho a la aplicación del proceso de evaluación continua, del 25% al 30%.
Para ello se tendrá en cuenta: la evolución académica del alumno/a, la responsabilidad que demuestre durante el transcurso del curso escolar y la asistencia regular o irregular a clase, antes y después de que se produjese el accidente o enfermedad grave que impida al alumno/a la asistencia a clase.
De esta decisión se levantará acta.
- Antes de la celebración de la sesión de evaluación correspondiente al tercer trimestre (final mes mayo), en los dos días que se fijen al respecto, podrá realizar las pruebas evaluables correspondientes a los resultados de aprendizaje o criterios de evaluación de los que no pudo ser evaluado durante su ausencia, siempre que tenga aprobados los demás RA con al menos 5 puntos y las faltas de asistencia a clase no excedan del límite porcentual del 25% o, en su caso, del 30%.
Caso contrario, deberá seguir asistiendo a clase durante el mes de junio y continuar con las actividades lectivas hasta la fecha de finalización del régimen ordinario de clases, que no será anterior al 22 de junio.
Se le aplicará por tanto lo descrito en esta programación, concretamente en el apartado “Mes de junio: alumnado con RA pendientes y alumnado que desee mejorar los resultados obtenidos”

Si durante su ausencia, el alumno/a estuviera en condiciones adecuadas, podrá realizar en su domicilio actividades de refuerzo o de seguimiento de la materia.

4º) En el módulo “Itinerario Personal para la Empleabilidad”, en caso de accidente o enfermedad grave del alumnado.

Si esta circunstancia se produjese en el primer trimestre, pero el alumno/a se incorporase a clase antes de la celebración de la primera sesión de evaluación parcial, se le repetirá la prueba/s evaluables que estuvieran relacionadas con el **RA relacionado con las competencias de riesgos específicos o prevención de riesgos laborales.**

Esta excepción se establece con el objetivo de que el alumno/a pueda realizar las horas de formación en la empresa.

5º) Alumnado que se matricula en fecha posterior al inicio del curso escolar

El alumnado que, una vez comenzado el curso escolar, se matricule en todos o alguno de los módulos del ciclo formativo, se le realizarán las pruebas o actividades evaluables que hubiesen sido propuestas por el profesor, desde el inicio del curso escolar hasta la fecha en que se produjera dicha matriculación.

La fecha de realización de las citadas pruebas o actividades evaluables será fijada por el profesor/a de cada módulo.

7.4.3-No aplicación del proceso de evaluación continua

El proceso de evaluación continua no será de aplicación cuando el alumno o alumna no asista a clase ni participe en las actividades programadas en los distintos módulos.

Se considera que un alumno no asiste a clase y no participa en las actividades programadas en los distintos módulos profesionales cuando, tomando como referencia el número de horas totales asignadas a un módulo profesional por la normativa vigente, dicho alumno alcanza el 25% de faltas de asistencia.

En este cómputo se incluyen tanto las faltas justificadas como las injustificadas.


Una vez que el alumno alcance el porcentaje de faltas de asistencia del 25% citado, **habrá de presentarse directamente a las pruebas finales de evaluación que se celebran en el mes de junio y será evaluado de todos los resultados de aprendizaje del módulo en cuestión.**

Será el tutor quien comunique al alumno, por la vía de comunicación PASEN o por cualquier otro medio del que pueda quedar constancia, que ha alcanzado el porcentaje de faltas de asistencia del 25%.

No obstante, antes de que esta situación tenga lugar, el alumno/a irá siendo informado de las faltas de asistencia por el profesor del módulo correspondiente

7.4.4 Instrumentos de evaluación.

Cada uno indica los instrumentos de evaluación que vaya a utilizar para llevar a cabo el proceso de evaluación.

	<p>DEPARTAMENTO DE COMERCIO Y MARKETING.</p> <hr/> <p>CICLOS FORMATIVOS.</p>
---	--

7.4.5 Horas de formación en la empresa.

1º) Según establece el Real Decreto 659/2023, todo alumno o alumna que se incorpore a la fase de formación en empresa u organismo equiparado deberá tener cumplidos los 16 años y haber superado la adquisición de las competencias relativas a los riesgos específicos y la prevención de riesgos laborales.

2º) En caso de enfermedad, accidente o cualquier otra causa sobrevenida el alumnado proseguirá su formación en el centro docente, donde deberá alcanzar todos los resultados de aprendizaje de todos los módulos profesionales del curso para poder promocionar a segundo.

Por tanto, deberá realizar la fase de formación en empresa u organismo equiparado durante el segundo curso (Resolución 26 junio de la Dirección General de Formación Profesional)

3º) No obstante lo anterior, las horas que el alumnado hubiese llegado a realizar en el centro de trabajo serán tenidas en cuenta en el cómputo global de horas que deben ser realizadas obligatoriamente en el ciclo formativo, siempre que la evaluación por parte de la empresa sea positiva.

Si dicha evaluación fuese negativa, el alumno/a deberá realizar la totalidad de las horas de formación en la empresa en segundo curso.

4º) Si la empresa calificase de forma negativa al alumno o alumna, y siempre que este hubiese realizado las horas totales correspondientes al primer curso, deberá aprobar el resultado de aprendizaje, o en su caso, los criterios de evaluación en el centro docente. Se le aplicará en este caso el proceso de evaluación indicado anteriormente en los apartados 10.4.2 y 10.4.3 en los que se describe el proceso de evaluación continua y, en su caso, la no aplicación de dicho proceso de evaluación.

7.4.6 Criterios de asignación del alumnado para la formación en la empresa u organismo equiparado

El centro informará al alumnado del régimen en que podrán realizar su formación en la empresa, que en nuestro caso, es el régimen general.

También se les informará de la duración de la formación:

- En el Grado Básico y Básica Específica tendrá una duración de unas 120h, los lunes y martes durante el 3 Trimestre.
- En el Grado Medio tendrá una duración de 138 horas, de lunes a viernes, en el mes de febrero.
- En el Grado Superior tendrá una duración de 180 horas, de lunes a viernes, durante 6 semanas (finales de enero y mes de febrero).

Para seleccionar las empresas y decidir la asignación del alumnado a las mismas, se tienen en cuenta los siguientes aspectos:

- El rendimiento académico del alumnado y la asistencia al centro educativo.
- Las competencias personales del alumnado, así como su capacidad para el trabajo en equipo, su capacidad para la toma de decisiones y su capacidad para la innovación y la creatividad.
- Las prácticas se realizarán en empresas cuyas actividades estén relacionadas con el ciclo formativo y se comprometan con la formación del alumnado.
- Se tendrá en cuenta la ubicación de las empresas respecto al centro educativo y/o al domicilio del alumnado.

- Se tendrán en cuenta las empresas que han colaborado en años anteriores y que responden favorablemente al programa formativo realizado por el Departamento de Comercio sobre las realizaciones y actividades que el alumnado lleva a cabo en las mismas.
- Se seleccionarán nuevas empresas que permitan realizar las máximas actividades posibles del programa formativo.
- Se tendrá también en cuenta el posible nivel de inserción laboral que aporten las empresas.

Al alumnado se le facilitará un cuestionario donde enumerará, por orden de preferencia, las distintas opciones laborales disponibles en cuanto a la tipología de la empresa y el tipo de actividades a desarrollar en la misma. Posteriormente, Vicedirección, junto con la Jefatura de Departamento de Comercio y los Tutores Duales, harán una distribución del alumnado a las diferentes empresas, que decidirán teniendo en cuenta toda la información facilitada desde el centro y tras la realización de entrevistas telefónicas o personales, en caso de ser necesario.

7.4.7 Segundo curso grado medio y superior

Se aplicará el mismo proceso de evaluación desarrollado en los apartados anteriores para el primer curso, con las adaptaciones que vienen dadas por la propia naturaleza del segundo curso:

- El proceso de evaluación se desarrolla únicamente en dos períodos trimestrales.
- Durante estos dos trimestres no existen horas de formación en la empresa, es decir, todos los resultados de aprendizaje de los distintos módulos serán evaluados en el centro educativo.

7.4.8. Evaluación Grado Básico Servicios Comerciales

El proceso de evaluación será el mismo que para los grados medio y superior desarrollado anteriormente, con las siguientes particularidades:

- Las calificaciones obtenidas tras la celebración de las sesiones de evaluación trimestrales son **calificaciones orientativas**.

En base a este último punto, **no se repetirá ninguna prueba de evaluación ni actividad evaluable** salvo causa justificada acreditada documentalmente. En todo caso, el tutor acordará con el profesor/a del módulo si se repite o no la citada prueba.

- Recuperación

Se realizarán pruebas de evaluación dirigidas a recuperar los criterios de evaluación, o en su caso, resultados de aprendizaje no superados o pendientes de superar **después de la celebración de cada una de las sesiones de evaluación parcial**. El profesor/a de cada módulo determinará la fecha en la que estas pruebas tengan lugar.

En el caso de la primera evaluación, dichas pruebas de recuperación podrán llevarse a cabo antes o después de las vacaciones de Navidad, a juicio de cada profesor/a

7.4.9 Evaluación de la práctica docente.

Tendrá como objetivo:

- Analizar y detectar si la práctica docente se adecúa a las características y particularidades de los distintos
- Detectar dificultades particulares que puedan repercutir en el proceso de enseñanza.

- Se realizará, al menos, al cierre de cada trimestre y al final del curso académico.
- Las herramientas que se utilizarán para llevar a cabo la evaluación de la práctica docente son las siguientes:

-Análisis de los resultados académicos y, en su caso, propuestas de mejora.

-Análisis de la metodología utilizada teniendo en cuenta las características y particularidades del grupo de alumnos y alumnas.

8- MEDIOS, ESPACIOS Y RECURSOS

Para la consecución de los objetivos propuestos en cada unidad didáctica, y teniendo en cuenta la metodología prevista, utilizaremos los siguientes recursos:

- Apuntes y actividades elaboradas por el profesor, que se facilitan al alumno en formato electrónico.
- Explicaciones verbales con el auxilio de esquemas, apuntes y bibliografía recomendada en cada una de las unidades.
- Elementos materiales de uso corriente en la empresa tales como: impresos, formularios, fichas, contratos, etc.
- Publicaciones actualizadas, tales como periódicos, revistas profesionales, revistas de contenido económico.
- Manejo y consulta de textos legales.
- Cualquier otro que el profesor estime oportuno.

El Departamento cuenta con 8 talleres, dotados todos ellos con los siguientes recursos:

- Ordenador del profesor.
- Cañón de video con audio
- Puestos informáticos a disposición de los alumnos.
- Pizarra.

En cuanto al uso de las TIC, la comunicación con el alumnado se realizará mediante las plataformas Moodle Centros, Google Classroom y la aplicación iPasen.

Además, se fomentará el uso de las aplicaciones ofimáticas y de presentación más habituales: Excel, Word, Powerpoint, Canva, etc

9- INTERDISCIPLINARIEDAD.

Los miembros del equipo educativo procurarán la coordinación con el profesorado que imparte el resto de los módulos, con el fin de no repetir conceptos o procedimientos ya aprendidos o bien para poder complementar los contenidos y actividades y, de ese modo, realizar un aprendizaje integrado y constructivo.


DEPARTAMENTO DE COMERCIO Y MARKETING.	MIGUEL D. CEPYANTES Instituto de Enseñanza Secundaria	
	DEPARTAMENTO DE COMERCIO. CURSO 2024/25	CICLOS FORMATIVOS.

10- TEMAS TRANSVERSALES


Los temas transversales dentro del currículo son un conjunto de contenidos de enseñanzas esencialmente actitudinales que deben entrar a formar parte de las actividades planteadas en todos los módulos. En concreto, se hará especial hincapié en temas de educación ambiental, educación para la paz, educación del consumidor, educación vial, educación para la igualdad de oportunidades de ambos sexos,...

Para conseguirlo se utilizarán distintas herramientas que aparecen recogidas en las distintas programaciones didácticas de cada uno de los módulos profesionales.

11- ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES.

	DEPARTAMENTO DE COMERCIO Y MARKETING.
	CICLOS FORMATIVOS.

				FINANCIACIÓN		
GRUPOS	FECHA.	ACTIVIDAD	PROFESORADO IMPLICADO.	Alumnado	Departamento	Centro
Todos los grupos del D. Comercio	1º trimestre. 2º trimestre 3º trimestre	Visita a centros o plataformas logísticas.	Todos los profesores del Departamento de Comercio.	X	X	
Todos los grupos del D. Comercio.	1º trimestre. 2º trimestre 3º trimestre	Exposiciones y talleres de instituciones varias.	Todos los profesores del Departamento de Comercio.	X	X	
Ciclos de Grado Superior.	1º trimestre. 2º trimestre.	Trabajos de campo a desarrollar dentro del ámbito de la investigación comercial: encuestas, cuestionarios, observación y otras actividades de naturaleza análoga.	Ana Fernández Lamas. Otro profesor por determinar.	X		
Todos los grupos del D.Comercio.	1º trimestre. 2º trimestre 3º trimestre	Conferencias, charlas y talleres impartidos por profesionales y expertos fuera de las instalaciones del centro educativo.	Todos los profesores del departamento.	X	X	
Todos los grupos del D.Comercio.	1º trimestre. 2º trimestre 3º trimestre	Conferencias, charlas y talleres impartidos por profesionales y expertos dentro de las instalaciones del centro educativo.	Todos los profesores del departamento.		X	
Todos los grupos pertenecientes al D. Comercio	1º trimestre. 2º trimestre 3º trimestre	Visita a empresas del entorno.	Todos los profesores del departamento	X	X	

	DEPARTAMENTO DE COMERCIO Y MARKETING.
	CICLOS FORMATIVOS.

12- PLAN DE APRENDIZAJES NO ADQUIRIDOS

12.1. Ciclo Gestión Ventas y Espacios Comerciales: módulo Logística de Almacenamiento

1. OBJETIVOS			
2. CONTENIDOS MÍNIMOS	RA1. Relaciona la normativa específica del almacenaje, reconociendo las normas de contratación y de tratamiento de mercancías especiales. RA2. Organiza el proceso de almacenaje por tipo de actividad y volumen de mercancías optimizando los espacios y los tiempos de manipulación. RA3. Confecciona y controla el presupuesto del almacén identificando desviaciones provenientes de la asignación de costes. RA4. Gestiona los stocks del almacén asegurando su aprovisionamiento y expedición. RA5. Gestiona las operaciones sujetas a la logística inversa, determinando el tratamiento que se ha de dar a las mercancías retornadas RA6. Supervisa los procesos realizados en el almacén, implantando sistemas de mejora de la calidad del servicio y planes de formación/reciclaje del personal		
3. ACTIVIDADES, TRABAJOS, PRUEBAS Y/ O EXÁMENES	1ª Evaluación: - Tareas y actividades personalizadas, relacionadas con los criterios de evaluación, relacionados a su vez con los distintos resultados de aprendizaje - Seguimiento y atención del alumnado presencial y/o telemático a lo largo del trimestre - Seguimiento presencial y/o telemático de la evolución del alumno/a - Prueba de evaluación escrita a final del trimestre.	2ª Evaluación - Tareas y actividades personalizadas, relacionadas con los criterios de evaluación, relacionados a su vez con los distintos resultados de aprendizaje. - Seguimiento y atención del alumnado presencial y/o telemático a lo largo del trimestre. - Prueba objetiva de evaluación escrita a final del trimestre.	3ª Evaluación Si el alumno/a no aprueba el módulo en el segundo trimestre, tendrá que seguir realizando tareas y actividades personalizadas a lo largo del tercer trimestre. Estas actividades estarán relacionadas con los distintos RA que tuviera pendientes. Además deberá presentarse a la prueba de evaluación final escrita, que se celebra a finales de junio.

<p>4. PLAZOS DE ENTREGA Y RECOGIDA DE CUADERNILLOS, TAREAS, ACTIVIDADES Y/O TRABAJOS Y FECHAS DE PRUEBAS O EXÁMENES</p>	<p><u>ENTREGA DEL PLAN PENDIENTES</u></p>	<p><u>Primer Trimestre:</u></p> <p><i>-Comunicado al alumno/a</i> A lo largo del mes de octubre</p> <p><i>-Listado de pendientes</i> del 24 al 31/09/24</p> <p><i>-Entrega de actividades:</i> 25/11/2024</p> <p><i>-Fecha prueba objetiva escrita:</i> 02/12/2024</p>	<p><u>2º Trimestre</u></p> <p><i>-Entrega de actividades.</i> 27/02/2025</p> <p><i>-Fecha prueba objetiva escrita:</i> 03/03/2025</p>	<p><u>3er. Trimestre</u></p> <p><i>Caso de no superar los RA en el mes de marzo, el alumnado deberá continuar actividades de refuerzo durante el tercer trimestre hasta la fecha de finalización del régimen ordinario de clases, que no será anterior al 22 junio. Además deberá presentarse a las pruebas finales de evaluación que se celebran en el mes de junio.</i></p>
<p>4. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tareas teóricas individuales - Tareas prácticas individuales - Pruebas objetivas escritas 			
<p>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</p>	<p>RA Nº 1. Relaciona la normativa específica del almacenaje, reconociendo las normas de contratación y de tratamiento de mercancías especiales.</p> <p>a) Se han analizado las normas que reglamentan las actividades de almacenaje y distribución.</p> <p>b) Se ha aplicado la normativa en la cumplimentación del contrato de depósito.</p> <p>c) Se han caracterizado las normas nacionales e internacionales sobre el almacenaje de productos.</p> <p>d) Se han analizado los aspectos que caracterizan: un depósito aduanero, zona y depósito franco y local autorizado, entre otros.</p> <p>e) Se han definido las formalidades y trámites que deben realizarse en un almacén.</p> <p>f) Se han planificado sistemas de calidad en el almacén homologables a nivel internacional.</p> <p>R.A Nº2. Organiza el proceso de almacenaje por tipo de actividad y volumen de mercancías optimizando los espacios y los tiempos de manipulación</p> <p>a) Se han analizado las condiciones y modalidades de los sistemas de</p>			

almacenaje según diferentes variables

- b) Se han secuenciado los diferentes subprocesos del proceso logístico de almacenaje
- c) Se ha realizado el diseño en planta del almacén en función de las operaciones y movimientos que se han de realizar: administración, recepción, expedición, almacenaje, preparación, «picking», pasillos y cross-docking, entre otros.
- d) Se han seleccionado equipos, medios y herramientas de manutención, según las características del almacén y de las mercancías almacenadas, aplicando criterios económicos, de calidad y servicio.
- e) Se han aplicado métodos y técnicas de optimización de los espacios de almacenamiento.
- f) Se han utilizado métodos de reducción en los tiempos de localización y manipulación de las mercancías.
- g) Se han seleccionado diferentes sistemas modulares de envasado y embalaje de las mercancías del almacén.
- h) Se han concretado procedimientos de prevención de riesgos en el almacén.

R.A N°3. Confecciona y controla el presupuesto del almacén identificando desviaciones provenientes de la asignación de costes

- a) Se han determinado las partidas y conceptos a tener en cuenta para elaborar un presupuesto estimativo del servicio de almacén.
- b) Se ha calculado periódicamente el coste de funcionamiento del almacén
- c) Se han identificado los indicadores o estándares económicos óptimos: coste por hora y coste por Servicio, entre otros.
- d) Se han calculado los costes de almacén en función de la urgencia, plazos de entrega, preparación de mercancías, «co-packing» y paletización entre otros.
- e) Se han analizado las desviaciones sobre los costes previstos, identificando su causa y origen y proponiendo medidas correctoras de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa.
- f) Se ha preparado el presupuesto de gastos del almacén, teniendo en cuenta los costes de la actividad y el nivel de servicio establecido, utilizando hojas de cálculo informático.
- g) Se han calculado periódicamente los costes de funcionamiento del almacén utilizando hojas de cálculo informático.

R.A.N°4. Gestiona los stocks del almacén asegurando su aprovisionamiento y expedición.

- a) Se han clasificado los diferentes tipos de inventarios y la finalidad de cada uno de ellos
- b) Se han aplicado los conceptos de «stock» medio, mínimo y óptimo, identificando las variables que intervienen en su cálculo y la velocidad de rotación de las existencias.
- c) Se han previsto las unidades necesarias de existencias en almacén para evitar roturas de stock.
- d) Se han valorado las existencias del almacén utilizando diferentes métodos
- e) Se han controlado las existencias del almacén, supervisando el procedimiento y las normas establecidas para identificar desviaciones

del inventario y plantear medidas rectificadoras.

f) Se han realizado las tareas necesarias para atender los pedidos de mercancías efectuados por los clientes y la expedición de las mismas.

g) Se han registrado las altas, bajas y modificaciones de productos (código EAN), proveedores,

h) Se han utilizado aplicaciones informáticas generales para gestionar los stocks y específicas para la identificación de materiales, gestión de pedidos, extracción y registro de salidas del almacén

R.A 5. Gestiona las operaciones sujetas a la logística inversa, determinando el tratamiento que se ha de dar a las mercancías retornadas.

a) Se han analizado las actividades relacionadas con la logística inversa según la política de devolución o acuerdos alcanzados con los clientes.

b) Se han previsto las acciones que deben ser realizadas con las mercancías retornadas. Reparación, reciclado, eliminación o reutilización en mercados secundarios.

c) Se han definido las medidas necesarias para evitar la obsolescencia y/o contaminación de las mercancías retornadas.

d) Se han aplicado las normativas sanitarias y medioambientales vigentes.

e) Se ha diseñado la recogida de los envases retornables con la entrega de nueva mercancía, aplicando la normativa vigente.

f) Se han clasificado las diferentes unidades y/o equipos de carga para su reutilización en otras operaciones de la cadena logística, evitando el transporte en vacío

g) Se han clasificado los diferentes tipos de envases y embalajes para reutilizarlos siguiendo las especificaciones, recomendaciones y normativa vigente

R.A N°6. Supervisa los procesos realizados en el almacén, implantando sistemas de mejora de la calidad del servicio y planes de formación/reciclaje del personal

a) Se han analizado los elementos necesarios para la implantación de un sistema de calidad en el almacén siguiendo las pautas de la empresa y/o clientes.

b) Se ha previsto la implantación de sistemas de calidad y seguridad para la mejora continua de los procesos y de los sistemas de almacenaje

c) Se ha valorado el cumplimiento de los procesos y protocolos del almacén partiendo del plan o manual de calidad de la empresa.


d) Se ha valorado la implantación y seguimiento de la mercancía por sistemas de radiofrecuencia o con otras innovaciones tecnológicas.

e) Se han investigado los elementos necesarios para asegurar la trazabilidad de las mercancías y el cumplimiento de la normativa relativa a la misma, utilizando sistemas de gestión de almacenes.


f) Se han fijado los objetivos de un plan de formación-tipo para mejorar la eficiencia y calidad del servicio de almacén.

g) Se han detectado las necesidades de formación inicial y continua, tanto individuales como del equipo en su conjunto.

h) Se han utilizado programas de gestión de tareas y cronogramas para controlar las tareas, los tiempos y el personal cumpliendo con las

	DEPARTAMENTO DE COMERCIO Y MARKETING.
	CICLOS FORMATIVOS.

	normas de prevención de riesgos laborales.
CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	Ponderación de los RA:ç RA N°1: 10% RA N° 2: 20% RA N° 3: 20% RA N° 4: 20% RA N° 5: 15% RA N°6: 15%
8. RESPONSABLES DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL ALUMNADO PENDIENTE	- Si la materia tiene continuidad en segundo curso, el profesor que imparte el módulo en segundo curso. Profesor LOAP 2º Roberto Merino Mena - Si la materia no tiene continuidad, la Jefa del Departamento de Comercio se encargará de aplicar el plan de recuperación de pendientes, es decir, de recibir las actividades a realizar a lo largo del trimestre y realizar la prueba de evaluación escrita.
8. OTRAS CONSIDERACIONES	Si por cualquier circunstancia el alumnado no lograra superar el módulo en la segunda sesión de evaluación, tendrá que seguir realizando actividades de recuperación durante el tercer trimestre y presentarse a las pruebas finales que se celebran a finales del mes de junio. Todas las convocatorias de pruebas finales le serán comunicadas a través de Séneca.
9. ATENCIÓN AL ALUMNADO PENDIENTE	La jefa del Departamento de Comercio atenderá al alumnado pendiente, los miércoles durante el recreo.

	DEPARTAMENTO DE COMERCIO Y MARKETING.
	CICLOS FORMATIVOS.

CICLO MARKETING Y PUBLICIDAD: módulo “Atención al cliente, consumidor y usuario.”

1-OBJETIVOS	Alcanzar todos los resultados de aprendizaje de los que consta el módulo.		
2-CONTENIDOS MÍNIMOS	<p>Los resultados de aprendizaje del módulo ACCU (Atención al cliente, consumidor y usuario)</p> <p>Son los siguientes:</p> <p>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.</p> <p>RA2. Utiliza técnicas de comunicación en situaciones de atención al cliente, consumidor o usuario, proporcionándole la información solicitada.</p> <p>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.</p> <p>RA4. Identifica los distintos organismos e instituciones de protección al consumidor y usuario, analizando las competencias de cada uno de ellos.</p> <p>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.</p> <p>RA6. Describe los procesos de mediación y de arbitraje de consumo para resolver situaciones de conflicto en materia de consumo, aplicando la legislación vigente.</p> <p>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.</p>		
3-ACTIVIDADES, TRABAJOS, PRUEBAS Y/ O EXÁMENES	1ª Evaluación: - Tareas y actividades personalizadas, relacionadas con los criterios de evaluación, relacionados a su vez con los distintos resultados de aprendizaje -Seguimiento y atención del alumnado presencial y/o telemático a lo largo	2ªEvaluación -Tareas y actividades personalizadas, relacionadas con los criterios de evaluación, relacionados a su vez con los distintos resultados de aprendizaje.	3ªEvaluación Si el alumno/a no aprueba el módulo en el segundo trimestre, tendrá que seguir realizando tareas y actividades personalizadas a lo largo del tercer

	del trimestre - Seguimiento presencial y/o telemático de la evolución del alumno/a -Prueba de evaluación escrita a final del trimestre.	-Seguimiento y atención del alumnado presencial y/o telemático a lo largo del trimestre. -Prueba objetiva de evaluación escrita a final del trimestre.	trimestre. Estas actividades estarán relacionas con los distintos RA que tuviera pendientes. Además deberá presentarse a la prueba de evaluación final escrita, que se celebra a finales de junio.	
4-PLAZOS DE ENTREGA Y RECOGIDA DE CUADERNILLOS, TAREAS, ACTIVIDADES Y/O TRABAJOS Y FECHAS DE PRUEBAS O EXÁMENES	<u>ENTREGA DEL PLAN PENDIENTES</u>	<u>Primer Trimestre:</u> -Comunicado al alumno/a <i>A lo largo del mes de octubre</i> -Listado de pendientes del 24 al 31/09/24 -Entrega de actividades: 25/11/2024 -Fecha prueba objetiva escrita: 02/12/2024	<u>2º Trimestre</u> -Entrega de actividades. 27/02/2025 -Fecha prueba objetiva escrita: 03/03/2025	<u>3er. Trimestre</u> <i>aso de no superar los RA en el mes de marzo, el alumnado deberá continuar actividades de refuerzo durante el tercer trimestre hasta la fecha de finalización del régimen ordinario de clases, que no será anterior al 22 junio. Además deberá presentarse a las pruebas finales de evaluación que se celebran en el mes de junio.</i>
5. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Tareas teóricas individuales - Tareas prácticas individuales - Pruebas objetivas escritas 			

6-CRITERIOS DE
EVALUACIÓN

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.

Criterios de evaluación

- 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 diferenciado distintos tipos de estructura organizativa en función de las características y objetivos de la empresa u organización.
- c) Se han elaborado organigramas de distintos tipos de empresas, teniendo en cuenta sus características, actividad y estructura organizativa.
- d) Se han establecido los objetivos del departamento de atención al cliente y sus funciones en distintos tipos de empresas y organizaciones.
- e) Se han definido las relaciones del departamento de atención al cliente con el de marketing, el de ventas y otros departamentos de la empresa.
- f) Se han seleccionado los elementos fundamentales de atención al cliente, para transmitir la imagen adecuada de la empresa u organización.
- g) Se han establecido las secciones o áreas de actividad del servicio de atención al cliente.
- 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.

Criterios de evaluación

- 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.

Criterios de evaluación

- 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.

Criterios de evaluación

- a) Se ha definido el concepto y el rol del consumidor y usuario.
- b) Se ha interpretado la normativa europea, nacional, autonómica y local que recoge los derechos del consumidor y usuario.
- c) Se ha interpretado la normativa vigente aplicable a la gestión de quejas y reclamaciones del cliente, consumidor o usuario en materia de consumo.
- d) Se han identificado las instituciones y organismos públicos de protección al consumidor y usuario, describiendo sus funciones y

competencias.

e) Se han identificado las principales entidades privadas de protección al consumidor, explicando sus funciones y competencias.

f) Se han determinado las fuentes de información fiables que facilitan información 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.

Criterios de evaluación

a) Se han caracterizado los tipos de consultas, quejas, reclamaciones y denuncias del cliente más habituales en materia de consumo.

b) Se han identificado de acuerdo con la normativa vigente los elementos de la reclamación/denuncia y se ha informado al cliente de sus derechos y los posibles mecanismos de solución de la reclamación.

c) 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.

d) Se ha definido el procedimiento, fases, forma y plazos del proceso de tramitación de las quejas y reclamaciones del cliente.

e) Se ha informado al reclamante de la situación y del resultado de la queja o reclamación, de forma oral, escrita, o por medios electrónicos.

f) Se han identificado y cumplimentado con rigor los documentos relativos a la gestión de las quejas, reclamaciones y denuncias.

g) Se han aplicado técnicas de comunicación en la atención de las quejas y reclamaciones utilizando la escucha activa, la empatía y la asertividad.

h) Se han utilizado técnicas de negociación y actitudes que faciliten el acuerdo para gestionar las reclamaciones del cliente.

i) 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.

RA6. Describe los procesos de mediación y de arbitraje de consumo para resolver situaciones de conflicto en materia de consumo, aplicando la legislación vigente.


Criterios de evaluación

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 diferenciado entre arbitraje voluntario o facultativo y obligatorio o de oficio.

d) 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.

	DEPARTAMENTO DE COMERCIO Y MARKETING.
	CICLOS FORMATIVOS.

	<p>e) Se han establecido los principales aspectos que se ha de tener en cuenta en la redacción de un acta de mediación.</p> <p>f) Se han confeccionado los documentos correspondientes a los procesos de mediación y de arbitraje, relacionándolos con su tramitación.</p> <p>g) Se ha descrito la forma de iniciar los procesos de mediación y de arbitraje, su desarrollo y los plazos habituales de resolución.</p> <p>h) Se ha definido el concepto de laudo arbitral, la forma y los plazos del dictamen.</p> <p>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.</p> <p>Criterios de evaluación</p> <p>a) Se han aplicado técnicas para medir la eficacia del servicio prestado y el nivel de satisfacción del cliente.</p> <p>b) Se ha realizado el seguimiento del proceso de tramitación de las quejas y reclamaciones, evaluando la forma y los plazos de resolución.</p> <p>c) Se han redactado informes con los resultados y conclusiones de la evaluación de la calidad, utilizando herramientas informáticas a)</p> <p>Se han identificado las principales incidencias, anomalías y retrasos en los procesos de atención al cliente y en la gestión de quejas y reclamaciones.</p> <p>d) Se ha elaborado un plan de mejora de la calidad incluyendo medidas para optimizar la calidad del servicio y respetando la legislación vigente.</p> <p>e) Se han identificado las principales incidencias, anomalías y retrasos en los procesos de atención al cliente y en la gestión de quejas y reclamaciones.</p> <p>f) Se ha elaborado un plan de recuperación de clientes perdidos, definiendo las medidas aplicables.</p> <p>g) Se han propuesto medidas correctoras para solucionar las anomalías detectadas y mejorar la calidad del servicio.</p> <p>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).</p> <p>i) Se ha elaborado un programa de fidelización de clientes, utilizando la aplicación informática disponible.</p>
7-CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	<p>Ponderación de los RA:</p> <p>RA1: 14%</p> <p>RA2: 18%</p> <p>RA3: 12%</p> <p>RA4: 12%</p> <p>RA5: 12%</p> <p>RA6: 18%</p> <p>RA7: 14%</p> <p>Total 100%</p> <p>La calificación final será la media ponderada de todos los RA.</p>



**DEPARTAMENTO DE COMERCIO
Y MARKETING.**

CICLOS FORMATIVOS.

8. RESPONSABLES DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL ALUMNADO PENDIENTE	<ul style="list-style-type: none"> - Si la materia tiene continuidad en segundo curso, el profesor que imparte el módulo en segundo curso. - Si la materia no tiene continuidad, la Jefa del Departamento de Comercio se encargará de aplicar el plan de recuperación de pendientes, es decir, de recibir las actividades a realizar a lo largo del trimestre y realizar la prueba de evaluación escrita.
9-OTRAS CONSIDERACIONES	<p>Si por cualquier circunstancia el alumnado no lograra superar el módulo en la segunda sesión de evaluación, tendrá que seguir realizando actividades de recuperación durante el tercer trimestre y presentarse a las pruebas finales que se celebran a finales del mes de junio.</p> <p>Todas las convocatorias de pruebas finales le serán comunicadas a través de Séneca.</p>
10. ATENCIÓN AL ALUMNADO PENDIENTE	<p>La jefa del Departamento de Comercio atenderá al alumnado pendiente en horario miércoles durante la hora del recreo.</p>