



TITULACION	Técnico en Actividades Comerciales	NIVEL	2 MAC
FAMILIA PROFESIONAL	COMERCIO Y MARKETING		
MODULO PROFESIONAL	HORAS DE LIBRE CONFIGURACIÓN		

RELACIÓN DE UNIDADES DIDÁCTICAS: SECUENCIACIÓN Y DISTRIBUCIÓN TEMPORAL		
U.D.	Descripción	Tiempo
1	La iniciativa emprendedora y el plan de empresa	15
2	Creación de un pequeño comercio/ Creación página web de la empresa	40
Total de horas desarrolladas en el módulo profesional		65

EVALUACION DEL PROCESO DE APRENDIZAJE DE LOS ALUMNOS/AS**I.- Los instrumentos de evaluación**

El proceso de enseñanza-aprendizaje se basará en el desarrollo coordinado de un PLAN DE EMPRESA realizado de forma individual por cada alumno y supervisado por dos profesoras.

Los **contenidos teóricos** se desarrollaran en las unidades didácticas correspondientes en las horas de clase del módulo Gestión del pequeño comercio, dejando las de libre configuración para la elaboración del **Plan de empresa**, en donde el alumno aplicará los conocimientos adquiridos, bajo la supervisión de las profesoras que resolverán las dudas y orientarán sobre el desarrollo a seguir.

Cada alumno individualmente, elaborará un Proyecto de creación de un comercio en el entorno de Jerez de la Frontera, y una página web de la empresa para la venta on-line, basado en el siguiente guión:

1. IDEA DE NEGOCIO.Y PRODUCTO.**2. PLAN DE MARKETING, INVESTIGACIÓN COMERCIAL:**

- Análisis de situación Interna:
- Análisis de situación externa:
- Plantear objetivos y selección de estrategias de producto, precio, distribución y comunicación.
- Plan de acción y de medios.
- Presupuesto y control.

3. CONSTITUCIÓN DE EMPRESA

- a) Elección del tipo de sociedad/ empresario individual. Adopción de personalidad jurídica
- b) Convenio colectivo del sector en la zona.
- c) Alta en suministros y otros servicios pagados con transferencia bancaria
- d) Declaración censal.Inscripción empresa en la seguridad social y cuenta de cotización.
- e) Alta S.S. trabajadores, Contrato de trabajo de un trabajador

4. PUESTA EN MARCHA DE LA EMPRESA**5. EL ESTABLECIMIENTO:**

- a) Nombre comercial. Rótulo. Fachada. Escaparate. Diseño interior. Disposición del mobiliario. Tipo de mobiliario. Lineal desarrollado.
- b) Temáticas de escaparatismo anual. Peridiodicidad. Boceto de uno de ellos y técnicas a emplear en el mismo

6. EL PRODUCTO:

- a) Implantación del producto en tienda. Dibujo de ejemplo de implantación. Estructura del surtido.
- b) Elabora catálogo, lista de precios

7. LA PROMOCIÓN EN EL PUNTO DE VENTA:

- a) Campaña de promociones anual.
- b) Instrumentos de promoción de ventas a utilizar.

8. EL ALMACÉN:**9. DISEÑAR LA TIENDA VIRTUAL DE LA EMPRESA:**



- a) Elaborar la tienda virtual
- b) Elaborar página WEB

II.- Criterios de calificación

El proyecto de creación del plan de empresa debe hacerse para una empresa que pertenezca al sector del Comercio y debe presentarse:

- De forma encuadernada y atractiva conteniendo nombre del proyecto y alumno que lo ha elaborado
- Cada página debe contener encabezado y pie para saber en todo momento qué proyecto es y quién/es son sus promotores.
- Índice de cada uno de los apartados que contiene el proyecto
- Utilización de programas informáticos Word, Excel y Power Point (éste último optativo)

La evaluación formativa se realizará mediante la realización del PROYECTO EMPRESARIAL basándonos en:

1. Contenido del proyecto:
2. Utilización del formato adecuado
3. Presentación y tienda virtual

Los criterios de evaluación serán la elaboración del Plan de empresa en sí y, los criterios de calificación para valorar dicho trabajo, se hará en base a la siguiente puntuación: 100 puntos como máximo:

	Puntos máx. 100
Contenido y formato	50 puntos
Diseño tienda virtual y presentación	40 puntos
Asistencia	10 puntos

La calificación obtenida en estas horas ponderará un 30 % sobre la nota de **Gestión de un Pequeño Comercio** siempre que la nota en ambos casos supere el 4.

III.- Criterios para la recuperación

Aquellos alumnos que no hayan logrado terminar el Plan de empresa en la fecha prevista no podrán presentarse a la exposición pero tendrán la opción de repetirlo en la siguiente convocatoria del mes de Junio.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Estas dos unidades didácticas engloban todos los resultados de aprendizaje establecidos para el módulo de Gestión del pequeño comercio, aunque básicamente se concentren en los indicados anteriormente con los siguientes criterios de evaluación:

- 1. Obtiene información sobre iniciativas emprendedoras y oportunidades de creación de una pequeña empresa, valorando el impacto sobre el entorno de actuación e incorporando valores éticos.**
- 2. Elabora un proyecto de creación de un pequeño comercio, delimitando sus características e incluyendo un estudio de viabilidad para la puesta en marcha y sostenibilidad del mismo.**

El desarrollo de los criterios de evaluación de cada uno de los resultados de aprendizaje, se encuentran ampliamente desarrollados en la **ORDEN de 28 de julio de 2015 (BOJA 16-09-2015)**

RECURSOS DIDÁCTICOS

Los espacios, materiales y recursos didácticos básicos que se necesitan para poder impartir las clases son:

- El aula.
- Pizarra.
- Ordenador del profesorado, con dispositivo de proyección.
- Pantalla para proyección.
- Altavoces.
- Ordenadores para el alumnado con conexión a Internet
- Calculadora



TITULACION	Técnico en Actividades Comerciales	NIVEL	2 MAC
FAMILIA PROFESIONAL	COMERCIO Y MARKETING		
MODULO PROFESIONAL	Venta Técnica		

RELACIÓN DE UNIDADES DIDÁCTICAS: SECUENCIACIÓN Y DISTRIBUCIÓN TEMPORAL		
U.D.	Descripción	Tiempo
01	El mercado de productos industriales.	15
02	La venta de servicios: características y confección de ofertas comerciales	29
03	La venta de Productos tecnológicos.	15
04	La venta de productos de alta gama.	15
05	La comercialización de inmuebles.	18
06	El proceso de venta de inmuebles.	18
07	Telemarketing.	16
	Total de horas desarrolladas en el módulo profesional	126

EVALUACION DEL PROCESO DE APRENDIZAJE DE LOS ALUMNOS/AS

I.- Los instrumentos de evaluación

Para llevar a cabo esta evaluación, se hace necesario el uso de unos instrumentos de evaluación, que son los siguientes:

- ❖ **Hojas de registro** donde se controlará la asistencia diaria, la participación en clase de los alumnos y las notas obtenidas en “El noticiero de Marketing”.
- ❖ **La revisión y corrección de las actividades** realizadas tanto en casa como en clase. Los ejercicios serán corregidos para ver de qué manera se asimilan los conceptos y en qué se tiene que incidir más con las actividades de repaso. Se priorizará la entrega de tareas telemáticamente.
- ❖ **Pruebas específicas de evaluación**, en las que se combinen distintos tipos de actividades de manera que la respuesta exija el razonamiento, utilización de diferentes técnicas o en algunos casos, memorización de conocimientos, a través de pruebas de tipo test, resolución de casos prácticos, preguntas cortas o una combinación de ellas.
- ❖ **Exposiciones** sobre ciertos contenidos o partes del proyecto.

Todos estos instrumentos serán evaluados con ayuda de **rúbricas** diseñadas para tal propósito

II.- Criterios de calificación

Todas estas consideraciones, los distintos criterios de evaluación y calificación, serán públicos y conocidos por parte del alumnado.

En cuanto a la calificación, que forma parte del proceso de evaluación, se aplicarán las siguientes medidas con el objetivo de unificar los procedimientos.

1. En cuanto a la calificación de cada **resultado de aprendizaje** se considerará:
 - a. Cada resultado de aprendizaje se evaluará independientemente de los demás,



- obteniéndose una calificación numérica de 0 a 10.
- b. La ponderación de cada resultado de aprendizaje tendrá un peso similar (entre el 14-15%), apareciendo reflejado en el epígrafe dedicado a ello.
 - c. Cada criterio de evaluación dentro del resultado de aprendizaje tendrá un peso en función de su relevancia.
 - d. Para que un resultado de aprendizaje se considere superado, el alumno deberá tener una calificación mayor o igual que 5.

2. En cuanto a la calificación de cada **criterio de evaluación** se tendrá en cuenta:

- a. Cada criterio de evaluación se evaluará y calificará independientemente de los demás con un valor de 0 a 10, considerándose que el criterio ha sido logrado si la calificación es mayor o igual a 5.
- b. Para calificar cada criterio de evaluación se usarán los distintos instrumentos de evaluación más oportunos según los contenidos que se evalúen. Estos instrumentos aparecen indicados en el apartado anterior. La calificación obtenida en la hoja de registro supondrá un 10% de la calificación total de cada criterio de evaluación. Siendo el 90% restante evaluado a través del instrumento principal (prueba, exposiciones, práctica...).

3. Para la aplicación de los criterios de calificación es imprescindible cumplir con los siguientes requisitos:

- a. No faltar al 25% o más de las horas totales del módulo. Ya que tal como se recoge en el Plan de Centro, supone la pérdida al derecho de evaluación continua.

4. En el proceso de evaluación se aplicarán las siguientes medidas respecto a las evaluaciones trimestrales:

- a. Todo resultado de aprendizaje cuya calificación sea inferior a 5 deberá ser recuperado, independientemente de la nota final de la evaluación.
- b. Si en una evaluación se califica más de un resultado de aprendizaje, será necesario tener una nota mínima de 5 en cada resultado para poder hacer media.
- c. Como en las evaluaciones debe aparecer un número entero, en el caso de superar la nota obtenida en el cálculo en sus decimales el 50, se redondearía al número superior en una unidad si la valoración en la hoja de registro es positiva.

5. La **calificación de cada evaluación** se obtendrá mediante la **media aritmética de cada resultado de aprendizaje** que forme parte de la evaluación.

La **calificación de la evaluación final** se obtendrá a partir de la calificación obtenida en cada resultado de aprendizaje, multiplicada por la ponderación de cada uno de ellos.

III.- Criterios para la recuperación

Para aquellos alumnos/as que no hayan superado los conocimientos básicos (no hayan tenido una calificación mayor o igual a 5 en cada resultado de aprendizaje) se hará un **ejercicio de**



recuperación (teórico-práctico) y la entrega de los trabajos y actividades correspondientes, en función de los criterios de evaluación que tengan que recuperar, después de completar todos los contenidos correspondientes a cada resultado de aprendizaje. También, antes del período vacacional de cada evaluación, se hará una **prueba de recuperación** si es posible. En caso contrario, se hará a la vuelta de vacaciones.

Aquellos alumnos que sean calificados con una nota inferior a cinco, en una o varias evaluaciones, en la tercera evaluación recibirán, bien por escrito, bien verbalmente, un **plan individualizado con las actividades a realizar** y la(s) evaluación(es) a recuperar en el mes de junio, mediante la realización de una **prueba objetiva**.

RECUPERACIÓN ORDINARIA

Para aquellos alumnos/as que no hayan superado los contenidos exigidos, y adquirido las competencias y objetivos de aprendizaje de referencia establecidos para este módulo, se planteará una **Prueba Ordinaria** con los resultados de aprendizaje que no se hayan superado.

Igualmente atendiendo ala Orden de evaluación de 29 de septiembre de 2010, se podrán establecer actividades a desarrollar por el alumnado durante el mes de junio, cuando éstos, a pesar de tener las tres evaluaciones superadas, pretendan subir nota, contemplando todos los resultados de aprendizaje del módulo.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

1. Elabora ofertas comerciales de productos industriales y del sector primario, adaptando los argumentos de venta a los distintos tipos de clientes (minoristas, mayoristas e institucionales)
2. Confecciona ofertas comerciales de servicios, adaptando los argumentos de venta a las características específicas del servicio propuesto y a las necesidades de cada cliente.
3. Realiza actividades propias de la venta de productos tecnológicos, aplicando técnicas de venta adecuadas y recopilando información actualizada de la evolución y tendencias del mercado de este tipo de bienes.
4. Desarrolla actividades relacionadas con la venta de productos de alta gama, aplicando técnicas que garanticen la transmisión de la imagen de marca de calidad y reputación elevada.
5. Prepara diferentes acciones promocionales de bienes inmuebles, aplicando técnicas de comunicación adaptadas al sector
- 6..Desarrolla actividades relacionadas con el proceso de venta de inmuebles, cumplimentando los documentos generados en este tipo de operaciones.
- 7.Desarrolla actividades de telemarketing en situaciones de venta telefónica, captación y fidelización de clientes y atención personalizada, aplicando las técnicas adecuadas en cada caso.

El desarrollo de los criterios de evaluación de cada uno de los resultados de aprendizaje, se encuentran ampliamente desarrollados en la ORDEN de 28 de julio de 2015 (BOJA 16-09-2015)



RECURSOS DIDÁCTICOS

Los espacios, materiales y recursos didácticos básicos que se necesitan para poder impartir las clases, son:

- Libro de texto “Venta Técnica”, Ed. Mc Graw-Hill.
- Ordenador del profesorado, con dispositivo de proyección.
- Pantalla para proyección.
- Ordenadores para el alumnado.
- Revistas y prensa especializada.
- Pizarra
- Moodle Centros
- Material escolar: folios, bolígrafos, cuadernos, etc
- Aplicaciones informáticas: Youtube, Twitter, Quizziz, Kahoot, Canva, Blogger, Plickers, Mentimeter, etc.



TITULACION	Técnico en Actividades Comerciales	NIVEL	2 MAC
FAMILIA PROFESIONAL	COMERCIO Y MARKETING		
MODULO PROFESIONAL	Comercio Electrónico		

RELACIÓN DE UNIDADES DIDÁCTICAS: SECUENCIACIÓN Y DISTRIBUCIÓN TEMPORAL		
U.D.	Descripción	Tiempo
01	¿Qué es un Plan de Marketing Digital?	10
02	¿Cómo se aplican las herramientas del marketing digital?	10
03	¿Cómo se diseña una tienda virtual?	20
04	¿Cómo se hace el mantenimiento de una página web?	15
05	¿Cómo se hace el mantenimiento de una página web?	11
06	¿Cómo se establecen relaciones con otros usuarios de la red?	14
07	¿Qué son las redes sociales?	16
08	¿Como utilizar los entornos web 2.0 e integrar en ellos a los consumidores?	9
	Total de horas desarrolladas en el módulo profesional	105

EVALUACION DEL PROCESO DE APRENDIZAJE DE LOS ALUMNOS/AS

En cuanto a la calificación, que forma parte del proceso de evaluación, se aplicarán las siguientes medidas con el objetivo de unificar los procedimientos.

- Respecto a la calificación de cada **resultado de aprendizaje** se considerará:
 - Cada resultado de aprendizaje se evaluará independientemente de los demás, obteniéndose una calificación numérica de 0 a 10.
 - Los resultados de aprendizaje 1, 2 Y 3 tienen una ponderación de 25% para el cálculo de la calificación final. Los resultados 3 y 5 tienen una ponderación del 12,5% para dicho cálculo.
 - Cada criterio de evaluación dentro del resultado de aprendizaje tendrá un peso en función de su relevancia.
 - Para que un resultado de aprendizaje se considere superado, el alumnado deberá tener una calificación mayor o igual que 5.
- En cuanto a la calificación de cada **criterio de evaluación** se tendrá en cuenta:
 - Cada criterio de evaluación se evaluará y calificará independientemente de los demás con un valor de 0 a 10, considerándose que el criterio ha sido logrado si la calificación es mayor o igual a 5.
 - Para calificar cada criterio de evaluación se usarán los distintos instrumentos de evaluación más oportunos según los contenidos que se evalúen. Estos instrumentos aparecen indicados en el apartado anterior
- Para la aplicación de los criterios de calificación es imprescindible cumplir con los siguientes requisitos:
 - No faltar al 25% o más de las horas totales del módulo. Ya que tal como se recoge en el Plan de Centro, supone la pérdida al derecho de evaluación continua.
- En el proceso de evaluación se aplicarán las siguientes medidas respecto a las evaluaciones trimestrales:
 - Todo resultado de aprendizaje cuya calificación sea inferior a 5 deberá ser recuperado,



independientemente de la nota final de la evaluación.

- Si en una evaluación se califica más de un resultado de aprendizaje, será necesario tener una nota mínima de 5 en cada resultado para poder hacer media.
- Como en las evaluaciones debe aparecer un número entero, en el caso de superar la nota obtenida en el cálculo en sus decimales el 50, se redondearía al número superior en una unidad si la valoración en la hoja de registro es positiva.

5. La **calificación de cada evaluación** se obtendrá mediante la **media aritmética de cada resultado de aprendizaje** que forme parte de la evaluación.

La **calificación de la evaluación final** se obtendrá a partir de la calificación obtenida en cada resultado de aprendizaje, multiplicada por el porcentaje que tenga cada criterio de evaluación.

III.- Criterios para la recuperación

Para aquellos alumnos/as que no hayan superado los conocimientos básicos (no hayan tenido una calificación mayor o igual a 5 en cada resultado de aprendizaje) se hará un **ejercicio de recuperación (teórico-práctico) y la entrega de los trabajos y actividades correspondientes**, en función de los criterios de evaluación que tengan que recuperar, después de completar todos los contenidos correspondientes a cada resultado de aprendizaje. También, antes del período vacacional de cada evaluación, se hará una **prueba de recuperación** si es posible. En caso contrario, se hará a la vuelta de vacaciones.

Aquellos alumnos que sean calificados con una nota inferior a cinco, en una o varias evaluaciones, en la tercera evaluación recibirán, bien por escrito, bien verbalmente, un **plan individualizado con las actividades a realizar y la(s) evaluación(es) a recuperar** en el mes de junio, mediante la realización de una **prueba objetiva**.

RECUPERACIÓN ORDINARIA

Para aquellos alumnos/as que no hayan superado los contenidos exigidos, y adquirido las competencias y objetivos de aprendizaje de referencia establecidos para este módulo, se planteará una Prueba Ordinaria con los resultados de aprendizaje que no se hayan superado.

Igualmente atendiendo a la Orden de evaluación de 29 de septiembre de 2010, se podrán establecer actividades a desarrollar por el alumnado durante el mes de junio, cuando éstos, a pesar de tener las tres evaluaciones superadas, pretendan subir nota, contemplando todos los resultados de aprendizaje del módulo.

Evaluación	RESULTADOS DE APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN, TEMPORALIZACIÓN Y PONDERACIÓN EN LA EVALUACIÓN.	Ponderaciones	Contenidos
1	1. Aplica las directrices del plan de marketing digital de la empresa, participando en su ejecución y sostenimiento.	25%	UD1 UD2
1	2. Realiza las acciones necesarias para efectuar ventas online, aplicando las políticas de comercio electrónico definidas por la empresa.	12,50%	UD3
1	3. Realiza el mantenimiento de la página web corporativa, la tienda electrónica y el catálogo online, utilizando aplicaciones informáticas y lenguajes específicos.	25%	UD4 UD5
2	4. Establece foros de comunicación entre usuarios, utilizando las redes sociales de ámbito empresarial.	25%	UD6 UD7
2	5. Utiliza entornos de trabajo dirigidos al usuario final (Web 2.0), integrando herramientas informáticas y recursos de Internet.	12,50%	UD8



El desarrollo de los criterios de evaluación de cada uno de los resultados de aprendizaje, se encuentran ampliamente desarrollados en la ORDEN de 28 de julio de 2015 (BOJA 16-09-2015)

RECURSOS DIDÁCTICOS

Los espacios, materiales y recursos didácticos básicos que se necesitan para poder impartir las clases son:

- El aula.
- Pizarra.
- Ordenador del profesorado, con dispositivo de proyección.
- Pantalla para proyección.
- Altavoces.
- Ordenadores para el alumnado con conexión a Internet
- Plataforma Moodle Centros.
- Revistas y prensa especializada.
- Libro de texto "Gestión de un pequeño comercio". Ed. Mc. Graw Hill
- Calculadora
- Modelos e impresos oficiales: IVA, nómina, facturas, tablas y bases de cotización, etc.



TITULACION	Técnico en Actividades Comerciales	NIVEL	2 MAC
FAMILIA PROFESIONAL	COMERCIO Y MARKETING		
MODULO PROFESIONAL	Gestión de un pequeño comercio		

RELACIÓN DE UNIDADES DIDÁCTICAS: SECUENCIACIÓN Y DISTRIBUCIÓN TEMPORAL		
U.D.	Descripción	Tiempo
01	La empresa,	8
02	La forma jurídica de la empresa	12
03	La iniciativa emprendedora y el plan de empresa	8
04	Creación de un pequeño comercio	12
05	Plan de inversiones en el establecimiento comercial	16
06	La gestión económica y la tesorería en el pequeño comercio	28
07	Obligaciones fiscales	32
08	Documentos de compraventa, de cobro y pago	20
09	La contabilidad en el establecimiento comercial.	20
10	La gestión de recursos humanos	12
11	La calidad del servicio al cliente	8
Total de horas desarrolladas en el módulo profesional		176

EVALUACION DEL PROCESO DE APRENDIZAJE DE LOS ALUMNOS/AS

La evaluación será continua. Se inicia con la evaluación inicial, se continúa a lo largo de todo el proceso y, se concluye con la evaluación final y recuperación.

I.- Los instrumentos de evaluación

- Registro de observación del trabajo diario del alumno/a (cómo se desenvuelve y participa en clase)
- Resultados de trabajos y de otras actividades de ejecución grupal o individual (la presentación y ejecución dentro del plazo, los errores cometidos, actitud ante el trabajo, que se ajusten a los resultados de aprendizaje, etc.) (Procedimientos)
- Exámenes de contenido teórico - práctico (Conceptos)
- Revisión de cuadernos.

II.- Criterios de calificación

Para calificar cada criterio de evaluación de los distintos resultados de aprendizaje y se aplicarán los siguientes porcentajes de valoración:

Contenidos conceptuales 70%	Contenidos procedimentales 20%	Contenidos actitudinales 10%
Pruebas escritas u orales de contenido teórico- práctico por temas y resultados de aprendizaje	Ejercicios o pruebas específicas sobre la utilización de procedimientos adecuados y aplicaciones prácticas de los conceptos adquiridos	Observación en clase, participación, trabajo en equipo, organización, interés, participación diaria activa en el módulo

La calificación final de la evaluación será la media ponderada del peso de los Resultados de Aprendizaje impartidos. A su vez la nota de cada R.A se ha obtenido ponderando cada uno de sus criterios de evaluación.

La nota final del Módulo se calculará ponderando un 70% la media ponderada de todos los Resultados de Aprendizaje y un 30 % la nota obtenida en las Horas de libre configuración, siempre que la nota en ambos casos supere el 4.

III.- Criterios para la recuperación

El alumno tendrá la posibilidad de recuperar los resultados de aprendizaje no superados antes de finalizar cada una de las evaluaciones (Diciembre. Marzo).



Si no los superase lo hará durante el periodo comprendido entre la sesión de evaluación previa a la realización de la FCT y la sesión de evaluación final.

En lo que a recuperación se refiere, ésta consistirá siempre en una prueba escrita, teórico-práctico, según los resultados de aprendizaje a recuperar.

Para poder optar a la recuperación de una materia en un sistema de evaluación continua, el alumno debe de haber entregado al menos el 80% de los trabajos y actividades exigidos por cada unidad didáctica. En caso contrario no podrá optar a la recuperación hasta la Convocatoria final de Junio

Evaluación	RESULTADOS DE APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN, TEMPORALIZACIÓN Y PONDERACIÓN EN LA EVALUACIÓN.	Ponderaciones	Contenidos
1	1. Obtiene información sobre iniciativas emprendedoras y oportunidades de creación de una pequeña empresa, valorando el impacto sobre el entorno de actuación e incorporando valores éticos.	12,50%	UD1 UD2
1	2. Determina la forma jurídica de la empresa y los trámites que se exigen para su creación y puesta en marcha, aplicando la normativa mercantil, laboral y fiscal vigente.	12,50%	UD3
1	3. Elabora un proyecto de creación de un pequeño comercio, delimitando sus características e incluyendo un estudio de viabilidad para la puesta en marcha y sostenibilidad del mismo.	12,50%	UD4
1	4. Elabora un plan de inversiones básico, identificando los activos fijos que se requieren, su forma de adquisición y los recursos financieros necesarios, en función de las características de la tienda y de los productos que se van a comercializar.	12,50%	UD5
1	5. Planifica la gestión económica y la tesorería del pequeño comercio, estableciendo el sistema de fijación de precios que garantice su rentabilidad y sostenibilidad en el tiempo.	12,50%	UD6 UD7
2	6. Gestiona la documentación comercial y de cobro y pago derivada de la compraventa de los productos y/o servicios prestados, respetando la normativa mercantil y fiscal vigente.	12,50%	UD8
2	7. Gestiona el proceso administrativo, contable y fiscal de la empresa, aplicando la legislación mercantil y fiscal vigente y los principios y normas del Plan General Contable para las pymes.	12,50%	UD9 UD10
2	8. Elabora un plan para la implantación de un servicio de calidad y proximidad con atención personalizada al cliente, potenciando la singularidad y la competitividad del comercio.	12,50%	UD11

El desarrollo de los criterios de evaluación de cada uno de los resultados de aprendizaje, se encuentran ampliamente desarrollados en la ORDEN de 28 de julio de 2015 (BOJA 16-09-2015)

RECURSOS DIDÁCTICOS

Los espacios, materiales y recursos didácticos básicos que se necesitan para poder impartir las clases son:

- El aula.
- Pizarra.
- Ordenador del profesorado, con dispositivo de proyección.
- Pantalla para proyección.
- Altavoces.
- Ordenadores para el alumnado con conexión a Internet
- Plataforma Moodle Centros.
- Revistas y prensa especializada.
- Libro de texto "Gestión de un pequeño comercio". Ed. Mc. Graw Hill
- Calculadora
- Modelos e impresos oficiales: IVA, nómina, facturas, tablas y bases de cotización, etc.



SINTESIS DE PROGRAMACIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

Curso 2022/23

TITULACION	TECNICO EN ACTIVIDADES COMERCIALES	NIVEL	2MAC
FAMILIA PROFESIONAL	COMERCIO Y MARKETING		
MODULO PROFESIONAL	SERVICIO DE ATENCION COMERCIAL		

RELACIÓN DE UNIDADES DIDÁCTICAS: SECUENCIACIÓN Y DISTRIBUCIÓN TEMPORAL			
U.D.	Descripción	R.A.	Tiempo
1	ACTIVIDADES DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CLIENTE.	1	16
2Y 3	LA COMUNICACIÓN DE LA EMPRESA I y II	2	16
4	ORGANIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS EN LAS RELACIONES CON CLIENTES.	3	16
5	GESTIÓN DE LAS RELACIONES CON CLIENTES.	3	8
6	PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y USUARIO.	4	10
7	GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DEL CLIENTE.	5	12
8	PLAN DE CALIDAD Y MEJORA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	6	4
Total de horas desarrolladas en el módulo profesional+ 2 DE LA UD 0			84

EVALUACION DEL PROCESO DE APRENDIZAJE DE LOS ALUMNOS/AS
I.- Los instrumentos de evaluación <ul style="list-style-type: none">• Registro de observación del trabajo diario del alumno/a (cómo se desenvuelve y participa en clase)• Resultados de trabajos y de otras actividades de ejecución grupal o individual (la presentación y ejecución dentro del plazo, los errores cometidos, actitud ante el trabajo, que se ajusten a los resultados de aprendizaje, etc.) (Procedimientos)• Exámenes de contenido teórico - práctico (Conceptos).
II.- Criterios de calificación. <ul style="list-style-type: none">• Todos los instrumentos de evaluación se calificarán en una escala de 1 a 10.• En las evaluaciones parciales, cada RA se evaluará sobre 10.• Si un criterio no se evalúa, su peso se distribuirá entre los demás.• La nota de cada evaluación parcial, se formará como media ponderada de los RA impartidos.• Para poder hacer media, la nota de cada RA deberá ser mínimo de 5 puntos.• La nota final se calculará teniendo en cuenta todos los RA y sus correspondientes ponderaciones <p>Para calificar los resultados de aprendizaje se aplicarán lo siguientes porcentajes de valoración:</p>
<p>La calificación final de la evaluación será la media ponderada del peso de los Resultados de Aprendizaje impartidos. A su vez la nota de cada R.A se ha obtenido ponderando cada uno de sus criterios de evaluación.</p> <p>La nota final del Módulo se calculará haciendo la media ponderada de los resultados de aprendizaje de las evaluaciones parciales. Dicha nota final debe ser como mínimo un 5 o superior.</p>
III.- Criterios de recuperación <p>El alumno tendrá la posibilidad de recuperar los resultados de aprendizaje no superados en un examen global antes de finalizar cada una de las dos evaluaciones (diciembre y Marzo)</p>



En lo que a recuperación se refiere, ésta consistirá siempre en un ejercicio escrito, teórico-práctico, según los RA a recuperar. La calificación de ese examen será de “aprobado” (5) o “suspense” con la nota que obtenga, si es inferior a 5.

Para poder optar a la recuperación de una materia en un sistema de evaluación continua, el alumno debe de haber entregado al menos el 80% de los trabajos y actividades exigidos por cada unidad didáctica. En caso contrario no podrá optar a la recuperación hasta la Convocatoria final.

Si no aprobara los RA por algunos de los motivos mencionados anteriormente, lo deberá llevar a cabo entre el periodo comprendido entre la 2º evaluación y la sesión de evaluación final, previo a la fase de la FCT.

4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN, TEMPORALIZACIÓN Y PONDERACIÓN DE LA EVALUACIÓN.

Evaluación	Resultados de aprendizajes y criterios de evaluación	Ponderaciones	Cod
1	1. Desarrolla actividades de atención/información al cliente, procurando transmitir la imagen más adecuada de la empresa u organización.	16.67%	Te
	a) Se han identificado los diferentes tipos de clientes y la forma de atenderlos	12,50%	1.1
	b) Se han establecido los objetivos de las relaciones con los clientes, identificando las principales vías de contacto con éstos.	12,50%	1.2
	c) Se han identificado las funciones del departamento de atención al cliente de distintos tipos de empresas y organizaciones	12,50%	1.3
	d) Se han identificado diferentes tipos de organización del departamento de atención al cliente según características de la empresa u organización	12,50%	1.4
	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	12,50%	1.5
	f) Se han confeccionado organigramas de empresas comerciales, teniendo en cuenta su tamaño, estructura y actividad	12,50%	1.6
	g) Se han diferenciado las áreas de actividad y acciones del servicio de atención al cliente, teniendo en cuenta la legislación vigente.	12,50%	1.7
	h) Se han identificado las funciones de los contact centers y los servicios que prestan a las empresas u organizaciones.	12,50%	
1	2. Utiliza técnicas de comunicación en situaciones de atención al cliente/consumidor/usuario, proporcionando la información solicitada.	16.67%	Te
	a) Se ha descrito el proceso de comunicación, los elementos que intervienen y las barreras y dificultades que pueden surgir en el mismo	5%	2.1
	b) Se han identificado los canales de comunicación, interna y externa, de las empresas y organizaciones	10%	2.2
	c) Se han descrito las fases del proceso de información al cliente y las técnicas utilizadas en los diferentes canales de comunicación	10%	2.3
	d) Se ha solicitado la información requerida por el cliente al departamento u organismo competente, a través de distintos canales de comunicación	20%	2.4
	e) Se ha facilitado información a supuestos clientes, utilizando la escucha activa y prestando especial atención a la comunicación no verbal.	20%	2.5



SINTESIS DE PROGRAMACIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

Curso 2022/23

		f) Se han mantenido conversaciones telefónicas para informar a supuestos clientes, utilizando actitudes, normas de protocolo y técnicas adecuadas	10%	2.6
		g. Se han redactado escritos de respuesta a solicitudes de información en situaciones de atención al cliente, aplicando las técnicas adecuadas	10%	2.7
		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	10%	2.8
1		3. . Organiza la información relativa a la relación con los clientes, aplicando técnicas de organización y archivo tanto manuales como informáticas.	16.67%	Tema
		. a) Se han descrito las técnicas de organización y archivo de la información, tanto manuales como informáticas.	12.5%	3.1
		b) Se han descrito las técnicas más habituales de catalogación y archivo de documentación, analizando sus ventajas e inconvenientes.	12.5%	3.2
		c) Se han clasificado distintos tipos de documentación en materia de atención al cliente/consumidor/ usuario.	12.5%	3.3
		d) Se han elaborado, actualizado y consultado bases de datos con la información relativa a los clientes.	12.5%	3.4
		e) Se han manejado herramientas de gestión de las relaciones con los clientes (CRM), de acuerdo con las especificaciones recibidas.	12.5%	3.5
		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.	12.5%	3.6
		-g) Se han aplicado métodos para garantizar la integridad de la información y la protección de datos, de acuerdo con la normativa vigente.	12.5%	3.7
1		4. . Identifica los organismos e instituciones de protección y defensa del consumidor y usuario, analizando las competencias de cada uno de ellos.	16.67%	Tema
		a) Se ha definido el concepto del consumidor y usuario, diferenciando los consumidores finales y los industriales	20%	4.1
		.b) Se ha identificado la normativa nacional, autonómica y local que regula los derechos del consumidor y usuario.	20%	4.2
		c) Se han identificado las instituciones y organismos, públicos y privados, de protección al consumidor y usuario, describiendo sus competencias	20%	4.3
		d) Se ha interpretado la normativa aplicable a la gestión de quejas y reclamaciones del cliente/ consumidor/usuario en materia de consumo.	20%	4.4
		. e) Se han descrito las fuentes de información que facilitan información fiable en materia de consumo.	20%	4.5
2		5. Realiza trámites de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor, aplicando técnicas de comunicación y negociación para su resolución.	16.67%	Tema
		. a) Se han identificado los tipos de consultas, quejas, reclamaciones y denuncias más habituales en materia de consumo.	12,50%	5.1
		b) Se ha informado al cliente de sus derechos y los posibles mecanismos de solución de la reclamación, de acuerdo con la normativa vigente.	12,50%	5.2



SINTESIS DE PROGRAMACIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

Curso 2022/23

				c) Se ha descrito el procedimiento que hay que seguir, así como las fases, la forma y los plazos del proceso de tramitación de las reclamaciones del cliente	12,50%			5.3
				.d) Se ha cumplimentado la documentación necesaria para cursar la reclamación hacia el departamento u organismo competente	12,50%			5.4
				e) Se han aplicado técnicas de comunicación en la atención de las quejas y reclamaciones, utilizando la escucha activa, la empatía y la asertividad.	12,50%			5.5
				f) Se han utilizado técnicas de negociación y actitudes que faciliten el acuerdo para resolver las reclamaciones del cliente.	12,50%			5.6
				g) Se han identificado y cumplimentado los documentos relativos a la tramitación de las quejas, reclamaciones y denuncias.	12,50%			5.7
				h) Se ha informado al reclamante de la situación y del resultado de la queja o reclamación, de forma oral y/o escrita, y/o por medios electrónicos	12,50%			5.8
2				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	16.67%			Tema
				a) Se han identificado las principales incidencias y retrasos en el servicio de atención al cliente y en la resolución de quejas y reclamaciones.	12,50%			6.1
				.b) Se han descrito las principales medidas aplicables para solucionar las anomalías detectadas y mejorar la calidad del servicio.	12,50%,			6.2
				c) Se han identificado los métodos aplicables para evaluar la eficacia del servicio de atención/información al cliente.	12,50%			6.3
				d) Se ha realizado el seguimiento del proceso de tramitación de las quejas y reclamaciones, evaluando la forma y los plazos de resolución.	12,50%			6.4
				e) Se han aplicado técnicas para medir el nivel de satisfacción del cliente y la eficacia del servicio prestado.	12,50%			6.5
				f) Se han redactado informes con los resultados y conclusiones de la evaluación de la calidad, utilizando herramientas informáticas	12,50%			6.6
				g) Se han aplicado las acciones establecidas en el plan de mejora de la calidad del servicio, utilizando aplicaciones informáticas	12,50%			
				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).	12,50%			

Evaluación	RESULTADOS DE APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN, TEMPORALIZACIÓN Y PONDERACIÓN EN LA EVALUACIÓN.		Ponderaciones	Contenidos
1		1. Desarrolla actividades de atención/información al cliente, procurando transmitir la imagen más adecuada de la empresa u organización.	15%	Unidad 1
1		2. Utiliza técnicas de comunicación en situaciones de atención al cliente/consumidor/usuario, proporcionando la información solicitada	20%	Unidad 2



SINTESIS DE PROGRAMACIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

Curso 2022/23

1		3. Organiza la información relativa a la relación con los clientes, aplicando técnicas de organización y archivo tanto manuales como informáticas	10%	Unidad 5
1		4. Identifica los organismos e instituciones de protección y defensa del consumidor y usuario, analizando las competencias de cada uno de ellos.	15%	Unidad 1
2		5. Realiza trámites de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor, aplicando técnicas de comunicación y negociación para su resolución.	20%	Unidad 4
2		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	20%	Unidad 6

El desarrollo de los criterios de evaluación de cada uno de los resultados de aprendizaje, se encuentran ampliamente desarrollados en la ORDEN de 28 de julio de 2015 (BOJA 16-09-2015)

RECURSOS DIDÁCTICOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN/CALIFICACIÓN

Los criterios de calificación para la evaluación son:

Los espacios, materiales y recursos didácticos básicos que se necesitan para poder impartir las clases son:

- El aula.
- Pizarra vileda
- Ordenador del profesorado, con dispositivo de proyección.
- Videos de internet, relacionados con el tema.
- Pantalla para proyección.
- Altavoces.
- Auriculares con micrófono.
- Ordenadores para el alumnado con conexión a Internet
- Libro de texto "Servicio de atención comercial" Ed. Mc. Graw Hill .
- Solucionario del libro del texto.
- Plataforma Moodle para el envío de tareas y exámenes.



TITULACION	Técnico en Actividades Comerciales	NIVEL	2º Grado Medio Actividades Comerciales
FAMILIA PROFESIONAL	COMERCIO Y MARKETING		
MODULO PROFESIONAL	Gestión de Compras		

RELACIÓN DE UNIDADES DIDÁCTICAS: SECUENCIACIÓN Y DISTRIBUCIÓN TEMPORAL		
U.D.	Descripción	Tiempo
1	LA FUNCIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA.	10
2	LA PREVISIÓN DE VENTAS	10
3	SELECCIÓN DE PROVEEDORES	10
5	TRAMITACIÓN DOCUMENTAL DEL PROESO DE COMPRA	16
6	GESTIÓN Y CONTROL DEL PROCESO DE RECEPCIÓN DE LOS PEDIDOS	12
7	INSTRUMENTOS DE COBRO Y PAGO	10
8	EL SURTIDO EN EL ESTABLECIMIENTO COMERCIAL	8
9	EL TERMINAL PUNTO DE VENTA (TPV)	6
	Total horas+ 2 horas de la ud.0	84

EVALUACION DEL PROCESO DE APRENDIZAJE DE LOS ALUMNOS/AS

En cuanto a la calificación, que forma parte del proceso de evaluación, se aplicarán las siguientes medidas con el objetivo de unificar los procedimientos.

- Respecto a la calificación de cada **resultado de aprendizaje** se considerará:
 - Cada resultado de aprendizaje se evaluará independientemente de los demás, obteniéndose una calificación numérica de 0 a 10.
 - Todos los resultados de aprendizaje tienen la misma ponderación para el cálculo de la calificación final. (**16,67%**)
 - Cada criterio de evaluación dentro del resultado de aprendizaje tendrá un peso en función de su relevancia.
 - Para que un resultado de aprendizaje se considere superado, el alumnado deberá tener una calificación mayor o igual que 5.
- En cuanto a la calificación de cada **criterio de evaluación** se tendrá en cuenta:
 - Cada criterio de evaluación se evaluará y calificará independientemente de los demás con un valor de 0 a 10, considerándose que el criterio ha sido logrado si la calificación es mayor o igual a 5.



- Para calificar cada criterio de evaluación se usarán los instrumentos de evaluación más oportunos según los contenidos que se evalúen. Estos instrumentos aparecen indicados la programación.
3. Para la aplicación de los criterios de calificación es imprescindible cumplir con los siguientes requisitos:
 - No faltar al 25% o más de las horas totales del módulo. Ya que tal como se recoge en el Plan de Centro, supone la pérdida al derecho de evaluación continua.
 4. En el proceso de evaluación se aplicarán las siguientes medidas respecto a las evaluaciones trimestrales:
 - Todo resultado de aprendizaje cuya calificación sea inferior a 5 deberá ser recuperado, independientemente de la nota final de la evaluación.
 - Si en una evaluación se califica más de un resultado de aprendizaje, será necesario tener una nota mínima de 5 en cada resultado para poder hacer media.
 - Como en las evaluaciones debe aparecer un número entero, en el caso de superar la nota obtenida en el cálculo en sus decimales el 0.5, se redondearía al número superior en una unidad si la valoración en la hoja de registro es positiva.
 5. La **calificación de cada evaluación** se obtendrá mediante la **media aritmética de cada resultado de aprendizaje** que forme parte de la evaluación.
 6. La **calificación de la evaluación final** se obtendrá a partir de la calificación obtenida en cada resultado de aprendizaje, multiplicada por el **16,67%**, ya que tienen la misma ponderación.

III.- Criterios de recuperación.

Para aquellos alumnos/as que no hayan superado los conocimientos básicos (no hayan tenido una calificación mayor o igual a 5 en cada resultado de aprendizaje) se hará un **ejercicio de recuperación (teórico-práctico) y la entrega de los trabajos y actividades correspondientes**, en función de los criterios de evaluación que tengan que recuperar, después de completar todos los contenidos correspondientes a cada resultado de aprendizaje. También, antes del período vacacional de cada evaluación, se hará una **prueba de recuperación** si es posible. En caso contrario, se hará a la vuelta de vacaciones.

Aquellos alumnos que sean calificados con una nota inferior a cinco, en una o varias evaluaciones, en la tercera evaluación recibirán, bien por escrito, bien verbalmente, un **plan individualizado con las actividades a realizar** y la(s) evaluación(es) a recuperar en el mes de junio, mediante la realización de una **prueba objetiva**.

**RECUPERACIÓN ORDINARIA**

Para aquellos alumnos/as que no hayan superado los contenidos exigidos, y adquirido las competencias y objetivos de aprendizaje de referencia establecidos para este módulo, se planteará una **Prueba Ordinaria** con los resultados de aprendizaje que no se hayan superado.

Igualmente atendiendo a la Orden de evaluación de 29 de septiembre de 2010, se podrán establecer actividades a desarrollar por el alumnado durante el mes de junio, cuando éstos, a pesar de tener las tres evaluaciones superadas, pretendan subir nota, contemplando todos los resultados de aprendizaje del módulo.

Evaluación	RESULTADOS DE APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN, TEMPORALIZACIÓN Y PONDERACIÓN EN LA EVALUACIÓN.		Ponderaciones	Contenidos
1		RA1. Determina las necesidades de compra de un pequeño establecimiento comercial, realizando previsiones de ventas a partir de datos históricos, tendencias, capacidad del punto de venta y rotación, entre otros	16,67%	UD 1,2 y 9
1		RA2. Realiza planes de aprovisionamiento de mercaderías, utilizando técnicas de selección de proveedores que garanticen el suministro permanente y periódico de la tienda.	16,67%	UD y5
1	2	RA3. Tramita la documentación de compra de mercaderías, realizando pedidos, controlando albaranes y haciendo efectivas facturas según los procedimientos seguidos habitualmente con proveedores o centrales de compra.	16,67%	UD 5 y7
	2	RA4. Gestiona y controla el proceso de recepción de pedidos, verificándolos de acuerdo con los criterios comerciales establecidos con los proveedores, distribuidores y distribuidoras comerciales o centrales de compra.	16,67%	UD6
	2	RA5. Comprueba la idoneidad del surtido implantado en el establecimiento comercial, calculando su rentabilidad y detectando productos caducados, obsoletos y oportunidades de nuevos productos..	16,67%	UD6 8
	2	RA6. Realiza la gestión de compraventa de un establecimiento comercial, utilizando el terminal punto de venta (TPV).	16,67%	UD 9

El desarrollo de los criterios de evaluación de cada uno de los resultados de aprendizaje, se encuentran ampliamente desarrollados en la ORDEN de 28 de julio de 2015 (BOJA 16-09-2015)

RECURSOS DIDÁCTICOS

Los espacios, materiales y recursos didácticos básicos que se necesitan para poder impartir las clases, son:

- Libro de texto "Gestión de Compras", Ed. Editex. Última edición.
- Ordenador del profesorado, con dispositivo de proyección.
- Pantalla para proyección.
- Ordenadores para el alumnado.
- Revistas y prensa especializada.
- Pizarra
- Moodle Centros
- Material escolar: folios, bolígrafos, cuadernos, etc
- Aplicaciones informáticas: Youtube, Factusol y Tpv Sol.

