Junta de Andalucía
Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional

Unión Europea
Fondo Social Europeo
"El FSE invierte en tu futuro"

MINISTERIO
DE EDUCACIÓN, FORMACIÓN PROFESIONAL
Y DEPORTES

I.E.S Valle del Sol
INSTITUTO DE EDUCACIÓN SECUNDARIA

IES VALLE DEL SOL, ÁLORA
DEPARTAMENTO COMERCIO Y MARKETING

Elemento	**Identificación**
Ciclo formativo	Técnico en Comercialización de Productos Alimentarios
Módulo profesional	Atención comercial en negocios alimentarios
Código	1609
Curso académico	2026/2027
Curso del ciclo	1.º
Duración	64 horas
Distribución semanal	2 horas

PROFESORA: MARÍA JOSÉ PÉREZ GONZÁLEZ

Fecha de entrega:
Fecha de revisión: 23 de octubre de 2026

ÍNDICE

1.MARCO NORMATIVO, JUSTIFICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN 4
1.1. Concepto y finalidad de la programación didáctica 4
1.2. Justificación normativa 4
1.3. Contextualización del centro, entorno, grupo y módulo 6
2. COMPETENCIAS DEL TÍTULO Y DEL MÓDULO 11
2.1. Competencia general del título 11
2.2. Unidades de competencia asociadas al módulo 11
2.3. Competencias profesionales y para la empleabilidad 11
3. OBJETIVOS GENERALES ASOCIADOS AL MÓDULO 13
3.1. Relación de los objetivos generales con los resultados de aprendizaje 14
4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE, UNIDADES DIDÁCTICAS Y TEMPORALIZACIÓN15
4.1. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación 15
4.2. Unidades didácticas y distribución por evaluaciones 18
4.3. Temporalización y distribución de la formación entre centro y empresa 19
5. METODOLOGÍA, MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS 21
5.1. Principios y estrategias metodológicas 21
5.2. Materiales, espacios y recursos 22
6. FORMACIÓN EN EMPRESA U ORGANISMO EQUIPARADO 24
6.1. RA y CE desarrollados en empresa 24
6.2. Actividades formativas previstas 24
6.3. Distribución temporal y coordinación 25
6.4. Empresas u organismos colaboradores 26
6.5. Seguimiento de la formación en empresa 26
6.6. Rúbrica de evaluación dual para este módulo 26
7. EVALUACIÓN DEL MÓDULO 28
7.1. Evaluación criterial 28
7.2. Actividades, técnicas e instrumentos de evaluación 28
7.3. Criterios de calificación 30
7.4. Evaluación de los aprendizajes desarrollados en la FEEOE 32
7.5. Pérdida del derecho a la evaluación continua y evaluación alternativa 33
7.6. Recuperación y mejora de resultados 34
7.7. Información, revisión y reclamación 35
8. ACTIVIDADES SUSTITUTORIAS, DE REFUERZO Y SUPLENCIA PARA EL ALUMNADO QUE NO REALICE O NO COMPLETE LA FEEOE 36
8.1. Supuestos de no incorporación o desarrollo incompleto 36
8.2. RA y CE pendientes de desarrollar o reforzar 36

8.3. Actividades sustitutorias, de refuerzo o suplencia en el centro 37
8.4. Seguimiento y evaluación de los RA y CE pendientes 37
9. ACTIVIDADES DE REFUERZO, RECUPERACIÓN Y MEJORA DE LOS APRENDIZAJES 40
9.1. Refuerzo y recuperación durante el curso 40
9.2. Plan individual entre las evaluaciones finales 40
9.3. Mejora de la calificación 41
9.4. Alumnado con el módulo pendiente 42
10. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y ALUMNADO CON NEAE 43
10.1. Medidas generales de atención a la diversidad 43
10.2. Medidas específicas para alumnado con NEAE 44
10.3. Actividades de refuerzo y ampliación 45
11. INCORPORACIÓN DE LOS CONTENIDOS DE CARÁCTER TRANSVERSAL 47
12. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES 48
12.1. Actividades previstas y vinculación curricular 48
12.2. Organización y autorización 48
12.3. Actividades equivalentes 49
13. AUTOEVALUACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN Y DE LA PRÁCTICA DOCENTE 50
13.1. Seguimiento de la programación 50
13.2. Evaluación de la práctica docente 51
13.3. Propuestas de mejora 51

1.MARCO NORMATIVO, JUSTIFICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN

1.1. Concepto y finalidad de la programación didáctica

La programación didáctica es el instrumento que organiza, desarrolla y orienta la evaluación del proceso de enseñanza-aprendizaje de cada módulo profesional. Su finalidad es concretar el currículo y adaptarlo a las características del centro educativo, del entorno y del alumnado.

La presente programación se caracteriza por ser:

1. **Flexible:** permite realizar ajustes durante el curso en función de las necesidades detectadas y de la evolución del aprendizaje.
2. **Contextualizada:** se adapta a la realidad del centro, del entorno socioeconómico y productivo y del alumnado.
3. **Viable:** se ajusta a los recursos disponibles y al tiempo previsto para el desarrollo del módulo.
4. **Competencial:** se orienta al desarrollo de las competencias vinculadas al módulo y a la adquisición de sus resultados de aprendizaje.
5. **Coordinada:** mantiene coherencia con el Proyecto Educativo, los acuerdos del departamento, la actuación del equipo docente y la organización de la formación en empresa.

Asimismo, tiene en cuenta el carácter dual de la Formación Profesional, integrando de forma coordinada los aprendizajes desarrollados en el centro educativo y en la empresa u organismo equiparado.

1.2. Justificación normativa

La presente programación didáctica se fundamenta en la normativa estatal y autonómica aplicable y en el currículo oficial del título de Técnico en Comercialización de Productos Alimentarios.

De acuerdo con el artículo 91 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, corresponde al profesorado la programación y la enseñanza de las áreas, materias, módulos o ámbitos curriculares que tenga encomendados.

1.2.1. Normativa estatal

1. **Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación**, en su redacción vigente.
2. **Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional**.
3. **Real Decreto 659/2023, de 18 de julio**, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional, en su redacción vigente.
4. **Real Decreto 189/2018, de 6 de abril**, por el que se establece el título de Técnico en Comercialización de Productos Alimentarios y se fijan los aspectos básicos del currículo, con

sus modificaciones vigentes, incluidos los **reales decretos 499/2024 y 212/2025**, en lo aplicable.

5. **Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales**.

1.2.2. Normativa autonómica andaluza

1. **Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía**.
2. **Decreto 327/2010, de 13 de julio**, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria, especialmente su artículo 29 sobre programaciones didácticas.
3. **Orden de 15 de marzo de 2021**, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Comercialización de Productos Alimentarios en Andalucía. Se toma como referencia su anexo I, correspondiente al módulo 1609, para los resultados de aprendizaje, criterios de evaluación y contenidos, en lo compatible con la ordenación posterior.
4. **Decreto 147/2025, de 17 de septiembre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas de los grados D y E del Sistema de Formación Profesional en la Comunidad Autónoma de Andalucía.**
5. **Orden de 18 de septiembre de 2025, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado de los grados D y E en Andalucía, con la corrección de errores publicada en BOJA número 217 de 11 de noviembre de 2025 y las modificaciones de la disposición final segunda de la Orden de 11 de febrero de 2026.**
6. **Orden de 26 de septiembre de 2025, por la que se regula la fase de formación en empresa u organismo equiparado de los grados D y E del Sistema de Formación Profesional de la Comunidad Autónoma de Andalucía, con sus correcciones y modificaciones vigentes.**
7. **Resolución de 24 de julio de 2026, de la Dirección General de Formación Profesional y Educación Permanente, por la que se dictan instrucciones sobre distribución horaria y concreción curricular de los grados D y E para el curso 2026/2027 en Andalucía.**

Orden de 11 de febrero de 2026, por la que se regula la oferta modular diferenciada y se desarrolla el Catálogo Modular Andaluz de Formación Profesional, en sus disposiciones que modifican la evaluación y la formación en empresa.

8. **Resolución de 20 de mayo de 2026, de la Delegación Territorial en Málaga, por la que se dictan las normas del calendario escolar para el curso 2026/2027.**

1.2.3. Normativa europea

1. **Reglamento (UE) 2016/679**, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.

1.2.4. Niveles de concreción curricular

La programación se articula a través de tres niveles de concreción curricular, que permiten adaptar el currículo oficial a la realidad del centro y del grupo.

1.2.4.1. Primer nivel marco normativo y currículo oficial

El primer nivel está constituido por la normativa estatal y autonómica que establece la ordenación de la Formación Profesional y el currículo del título.

Este marco determina los elementos curriculares que sirven de referencia para la programación, especialmente los objetivos, las competencias, los resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación y los contenidos del módulo.

1.2.4.2. Segundo nivel centro educativo

El segundo nivel corresponde a la concreción del currículo en el centro educativo.

La programación se adapta al Plan de Centro del IES Valle del Sol, especialmente al Proyecto Educativo, y tiene en cuenta el Reglamento de Organización y Funcionamiento, los acuerdos del Departamento de Comercio y Marketing y las decisiones del equipo docente.

Asimismo, considera el horario del módulo, el calendario de evaluaciones y la organización de la formación en empresa u organismo equiparado, de acuerdo con los planes de formación aprobados.

Se toma como referencia pública el Plan de Centro 2026/2027, sin perjuicio de las actualizaciones y los acuerdos aprobados para el curso 2026/2027.

1.2.4.3. Tercer nivel programación didáctica del módulo

El tercer nivel corresponde a la presente programación didáctica, que concreta y organiza los elementos curriculares del módulo y los adapta a las características del alumnado y del entorno profesional.

En ella se establecen la organización de los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación, los contenidos, las unidades didácticas, la temporalización, la metodología, los recursos, las medidas de atención a la diversidad y los procedimientos de evaluación.

1.3. Contextualización del centro, entorno, grupo y módulo

Vinculación con el Proyecto Educativo 2026/2027. Esta programación concreta, en el ámbito del módulo, las líneas generales de actuación pedagógica y la concreción curricular (apartado b); los criterios pedagógicos de organización y funcionamiento educativo (apartado c); la organización curricular de Formación Profesional y la formación en empresa, cuando corresponda (apartado d); el Plan de Formación del Profesorado (apartado g); y los planes estratégicos del centro (apartado i). Su aplicación respetará los acuerdos vigentes del Claustro y del departamento, sin alterar los resultados de aprendizaje, criterios de evaluación ni los procedimientos de calificación establecidos.

1.3.1. Localización y entorno socioeconómico y productivo

El IES Valle del Sol se encuentra en Álora, municipio de la provincia de Málaga situado en el entorno del Valle del Guadalhorce. El centro recibe alumnado del propio municipio y de otras localidades próximas, entre ellas Pizarra, así como de pedanías y diseminados.

El entorno presenta diversidad social, cultural y económica. Parte del alumnado procede de familias con recursos limitados y con necesidades de apoyo socioeducativo. Estas circunstancias se tendrán en cuenta en la planificación de las actividades, el acceso a los recursos y la adopción de medidas que favorezcan la participación y la igualdad de oportunidades.

La actividad económica del entorno está vinculada principalmente a los servicios, el turismo, la hostelería, el comercio y las actividades agrarias. En el ámbito turístico destacan El Chorro y el Caminito del Rey, cuya actividad repercute en la restauración, el alojamiento y el comercio local.

Este contexto resulta especialmente significativo para el ciclo de Técnico en Comercialización de Productos Alimentarios, por la presencia de comercios minoristas, establecimientos de alimentación, empresas de restauración y actividades relacionadas con la producción y comercialización de productos agroalimentarios.

Por ello, los aprendizajes se relacionarán con situaciones profesionales próximas al alumnado y con las características del tejido productivo del entorno.

1.3.2. Oferta educativa y recursos del centro

La oferta educativa recogida en la información de referencia del centro comprende:

Enseñanza	Oferta
Educación Secundaria Obligatoria	Nueve unidades: dos en 1.º, tres en 2.º, dos en 3.º y dos en 4.º.
Bachillerato	1.º y 2.º, con los itinerarios de Humanidades y Ciencias Sociales y de Ciencias y Tecnología.
Grado Básico	1.º y 2.º de Electricidad y Electrónica.
Grado Medio	1.º y 2.º de Comercialización de Productos Alimentarios.
Grado Medio	1.º y 2.º de Instalaciones de Telecomunicaciones.

El centro tiene carácter bilingüe y dispone de Aula de Apoyo a la Integración, Aula Específica y Plan de Compensación Educativa.

Entre los recursos humanos de apoyo recogidos en la información de referencia se encuentran dos maestras de apoyo a la Compensación Educativa, tres docentes de Pedagogía Terapéutica y una profesora vinculada a ZTS.

El centro cuenta con los departamentos didácticos correspondientes a las enseñanzas impartidas y con un Departamento de Orientación. Estos órganos colaboran con la Jefatura de Estudios y el equipo docente en la organización educativa y en la atención al alumnado.

1.3.3. Planes, programas y proyectos educativos

Programas educativos del IES Valle del Sol (curso 2026/2027). Tipo A: Bibliotecas Escolares, Bienestar Emocional, Plan de apertura de centros docentes, Plan de Igualdad de Género en Educación de Andalucía y TDE (Plan de Actuación Digital–Código Escuela 4.0). Tipo B: ALDEA, Red Andaluza «Escuela: Espacio de Paz», ComunicA, Emprendimiento Educativo, Prácticum de Otros Grados y Másteres, Prácticum Máster Secundaria, Programas Culturales y Vivir y Sentir el Patrimonio. Tipo C: PROA+ «Transfórmate», Programa de Atención Socioeducativa ZTS, Más Equidad, Pacto de Estado contra la Violencia de Género, Programa de Competencias Comunicativas (Proyecto Garantizado) y Red Andaluza de Ecoescuelas. Programas internacionales: centro bilingüe–Inglés y Erasmus+ Acreditado 2021.

Entre los planes, programas y proyectos recogidos en la información de referencia del centro se encuentran:

1. Biblioteca.
2. Plan de Apertura.
3. Igualdad.
4. Transformación Digital Educativa —TDE—.
5. PROA+.
6. ZTS.
7. Competencia Comunicativa.
8. Más Equidad.
9. Pacto de Estado.
10. Red Andaluza de Ecoescuelas.
11. Erasmus+.
12. Plurilingüismo.
13. Plan Comunica.
14. Programas Culturales.
15. Vivir y Sentir el Patrimonio.
16. Aldea.
17. Prácticum de Máster.
18. Prácticum de otros grados.
19. Emprendimiento.
20. Red Andaluza «Escuela: Espacio de Paz».
21. Prevención de Riesgos Laborales, PRL.

La programación tendrá en cuenta aquellos que guarden relación con el módulo, especialmente los vinculados al emprendimiento, la sostenibilidad, la comunicación, la igualdad y la convivencia, conforme a su desarrollo efectivo durante el curso.

1.3.4. Coordinación con los servicios de apoyo del entorno

El centro mantiene coordinación con los Servicios Sociales Comunitarios, SSCC, y el Equipo de Tratamiento Familiar, ETF, para atender las situaciones que requieren intervención socioeducativa.

Cuando resulte necesario, la respuesta educativa se coordinará con el Departamento de Orientación, la tutoría y los servicios correspondientes, favoreciendo una atención individualizada al alumnado y a sus familias y respetando la normativa de protección de datos personales.

1.3.5. Características del grupo y evaluación inicial

El grupo de 1.º de Técnico en Comercialización de Productos Alimentarios presenta diversidad en sus trayectorias académicas, conocimientos previos, intereses y necesidades educativas.

Parte del alumnado utiliza transporte para desplazarse al centro desde otras localidades, pedanías o diseminados. En determinados casos, los trayectos pueden situarse aproximadamente entre los 30 y los 45 minutos, circunstancia que se tendrá en cuenta en la organización de actividades complementarias y de aquellas que requieran modificar el horario habitual.

Tras la evaluación inicial y una vez estabilizada la composición del grupo, se recogen las siguientes características:

Aspecto	Información
Curso	1.º
Ciclo formativo	Técnico en Comercialización de Productos Alimentarios
Número total de estudiantes	8
Número de alumnos	2
Número de alumnas	6
Nivel general de conocimientos previos	Bajo
Nivel general de competencia digital	Bajo

La evaluación inicial constituye el punto de partida para adaptar la intervención docente. La información obtenida permitirá ajustar las estrategias metodológicas, la temporalización, las actividades, los recursos y las medidas de apoyo o refuerzo.

Se favorecerá una enseñanza práctica y progresiva, con instrucciones claras, actividades guiadas y situaciones relacionadas con pequeños negocios alimentarios del entorno. Asimismo, se promoverán la participación, la inclusión y el progreso de todo el alumnado, considerando sus diferentes ritmos de aprendizaje.

1.3.6. Identificación y contextualización del módulo

La presente programación corresponde al módulo profesional **Atención comercial en negocios alimentarios**, integrado en el ciclo formativo de Grado Medio de Técnico en Comercialización de Productos Alimentarios.

Elemento	Identificación
Centro educativo	IES Valle del Sol
Localidad	Álora, Málaga
Departamento	Comercio y Marketing
Ciclo formativo	Técnico en Comercialización de Productos Alimentarios
Módulo profesional	Atención comercial en negocios alimentarios
Código	1609
Curso académico	2026/2027
Curso del ciclo	1.º
Duración	64 horas
Distribución semanal	2 horas

El módulo se contextualiza en la realidad de los pequeños negocios alimentarios y del tejido comercial del entorno. Su desarrollo se organizará mediante retos, fichas de trabajo y actividades prácticas vinculadas a los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación previstos en la programación.

La formación desarrollada en el centro y en la empresa u organismo equiparado se coordinará conforme al correspondiente plan de formación, manteniendo la coherencia entre las actividades, las evidencias de aprendizaje y la evaluación del módulo.

2. COMPETENCIAS DEL TÍTULO Y DEL MÓDULO

2.1. Competencia general del título

El artículo 4 del Real Decreto 189/2018 establece:

"La competencia general de este título consiste en desarrollar actividades comerciales en establecimientos alimentarios físicos y online, relacionadas con la planificación comercial, la gestión de la logística de almacenaje, distribución y reposición de productos alimentarios, la supervisión de las secciones de venta de alimentos perecederos y no perecederos, y de atención comercial a clientes y proveedores; siguiendo criterios de calidad y actuando según la normativa de prevención de riesgos, seguridad alimentaria y protección del consumidor".

2.2. Unidades de competencia asociadas al módulo

El módulo 1609 se corresponde con las siguientes unidades de competencia, conforme al anexo V del Real Decreto 189/2018 y al currículo autonómico:

UC0239_2: Realizar la venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización.

UC0241_2: Ejecutar las acciones de servicio de atención al cliente, consumidor y usuario.

2.3. Competencias profesionales y para la empleabilidad

Las orientaciones pedagógicas del módulo relacionan las competencias a), b), c), f), i), k), m), n), ñ), o), q), r) y s). Se reproduce su formulación:

a) Realizar análisis de viabilidad técnica, económica y financiera para constituir y poner en marcha un pequeño establecimiento comercial alimentario.

b) Supervisar acciones administrativas, comerciales y fiscales, y planificar la tesorería conforme a la normativa vigente para gestionar un pequeño establecimiento físico y online de productos alimentarios.

c) Establecer protocolos y aplicar objetivos estratégicos fijados en el plan de negocio para determinar la línea de actuación comercial del pequeño comercio alimentario.

f) Gestionar la logística de comercios alimentarios físicos y online, para garantizar la coordinación de los proveedores y el suministro de alimentos, nivel de existencias y distribución.

i) Supervisar la atención comercial y la venta de productos alimentarios de forma física u online, adaptadas a las características de cada producto y necesidades del cliente, aplicando la normativa de protección del consumidor.

k) Gestionar informáticamente la documentación asociada a la actividad de un pequeño comercio alimentario, físico y online, para dar la respuesta a las necesidades y demandas del cliente y a los objetivos de la empresa.

m) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos, actualizando sus conocimientos, utilizando los recursos existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida y las tecnologías de la información y la comunicación.

n) Actuar con responsabilidad y autonomía en el ámbito de su competencia, organizando y desarrollando el trabajo asignado, cooperando o trabajando en equipo con otros profesionales en el entorno de trabajo.

ñ) Resolver de forma responsable las incidencias relativas a su actividad, identificando las causas que las provocan, dentro del ámbito de su competencia y autonomía.

o) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.

q) Aplicar procedimientos de calidad, de accesibilidad universal y de «diseño para todas las personas» en las actividades profesionales incluidas en los procesos de producción o prestación de servicios.

r) Realizar la gestión básica para la creación y funcionamiento de una pequeña empresa y tener iniciativa en su actividad profesional.

s) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

3. OBJETIVOS GENERALES ASOCIADOS AL MÓDULO

Las orientaciones pedagógicas relacionan los objetivos a), b), c), h), j), n), o), q), r), s), t), v), w), x) e y) del artículo 9 del Real Decreto 189/2018:

a) Elaborar planes de empresa para pequeños comercios de alimentación valorando las oportunidades de negocio del entorno, las formas de financiación y los requerimientos legales exigidos a fin de realizar análisis de viabilidad técnica, económica y financiera.

b) Realizar operaciones de gestión de pequeños establecimientos alimentarios, físicos y online, aplicando procedimientos según características de la empresa y conforme a la normativa vigente para supervisar las acciones administrativas, comerciales y fiscales, y planificar la tesorería.

c) Determinar la línea comercial del pequeño negocio alimentario analizando los productos a ofertar, precios de venta, y empresas proveedoras a fin de establecer protocolos y aplicar objetivos estratégicos fijados en el plan de negocio.

h) Coordinar y seleccionar proveedores de alimentos, negociando las ofertas y condiciones de abastecimiento.

j) Determinar protocolos de aplicación de las normas de calidad y seguridad alimentaria, protección del consumidor y de prevención de riesgos laborales y ambientales, para la manipulación de los productos alimentarios.

n) Determinar líneas de actuación en el asesoramiento de productos alimentarios, y de atención al cliente, utilizando distintos canales de comunicación, presencial u online, para supervisar la atención comercial.

o) Elaborar y gestionar documentos comerciales empleados en la gestión comercial y administrativa de establecimientos alimentarios, utilizando programas específicos.

q) Analizar y utilizar los recursos existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida y las tecnologías de la información y la comunicación para aprender y actualizar sus conocimientos, reconociendo las posibilidades de mejora profesional y personal, para adaptarse a diferentes situaciones profesionales y laborales.

r) Desarrollar trabajos en equipo y valorar su organización, participando con tolerancia y respeto, y tomar decisiones colectivas o individuales para actuar con responsabilidad y autonomía.

s) Adoptar y valorar soluciones creativas ante problemas y contingencias que se presentan en el desarrollo de los procesos de trabajo, para resolver de forma responsable las incidencias de su actividad.

t) Aplicar técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a su finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia del proceso.

v) Analizar y aplicar las técnicas necesarias para dar respuesta a la accesibilidad universal y al «diseño para todas las personas».

w) Aplicar y analizar las técnicas necesarias para mejorar los procedimientos de calidad del trabajo en el proceso de aprendizaje y del sector productivo de referencia.

x) Utilizar procedimientos relacionados con la cultura emprendedora, empresarial y de iniciativa profesional, para realizar la gestión básica de una pequeña empresa o emprender un trabajo.

y) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

3.1. Relación de los objetivos generales con los resultados de aprendizaje

Objetivos generales relacionados	Resultado de aprendizaje
a), b), c), n), q), r), s), t), v), w), x), y)	RA1. Determina las líneas de actuación comercial en establecimientos alimentarios analizando los objetivos empresariales fijados y la estrategia comercial.
c), j), n), o), q), r), s), t), v), w)	RA2. Supervisa la transmisión de información comercial al cliente, estableciendo protocolos de atención comercial y valorando las funciones, técnicas y actitudes a desarrollar.
j), n), o), q), r), s), t), v), w), y)	RA3. Atiende reclamaciones y sugerencias habituales en comercios alimentarios, aplicando los protocolos de actuación según la normativa vigente y las técnicas de negociación a utilizar para su resolución, y valorando el resultado del procedimiento.
b), c), h), o), q), r), s), t), w), x)	RA4. Gestiona la relación comercial con los proveedores, determinando características, productos y servicios que suministran.
b), c), n), o), q), r), s), t), v), w), x)	RA5. Valora la eficacia del servicio de atención comercial, utilizando instrumentos de evaluación y control e interpretando resultados obtenidos.

Esta relación concreta la contribución didáctica de los objetivos, cuya formulación normativa se mantiene. La autonomía, cooperación, comunicación y accesibilidad se trabajan durante todo el módulo.

4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE, UNIDADES DIDÁCTICAS Y TEMPORALIZACIÓN

4.1. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

El módulo se organiza en cinco resultados de aprendizaje y 37 criterios de evaluación. Los cuadros siguientes conservan la formulación curricular del documento aportado. Los contenidos se desarrollan mediante las cinco unidades de trabajo y los retos profesionales asociados.

RA1. Determina las líneas de actuación comercial en establecimientos alimentarios analizando los objetivos empresariales fijados y la estrategia comercial.

CE	Formulación normativa
1a	Se ha organizado el departamento de ventas en un comercio alimentario en función de la imagen de marca, productos, el tipo de cliente y objetivos comerciales.
1b	Se ha determinado número y funciones del personal de atención comercial que se requiere según los objetivos del plan de ventas de una empresa.
1c	Se han determinado las funciones asociadas a la atención al cliente en comercios alimentarios y las responsabilidades.
1d	Se han establecido las acciones de formación, motivación y promoción profesional destinadas al personal del establecimiento que faciliten la consecución de los objetivos prefijados.
1e	Se han determinado los objetivos y acciones concretas de atención comercial a partir del plan de ventas de una empresa.
1f	Se ha elaborado el argumentario de ventas, incluyendo los puntos fuertes y débiles de productos alimentarios, adaptándolos al tipo y comportamiento de los clientes.
1g	Se han establecido los protocolos de atención al cliente ante quejas y reclamaciones, aplicando la normativa de protección del consumidor.
1h	Se ha mejorado la atención comercial, estableciendo sistemas de retroalimentación.
Contenidos: Departamento de atención al cliente: objetivos, funciones, estructura y organización. Imagen, producto, cliente y objetivos. Personal y responsabilidades; formación, motivación y promoción. Plan de ventas y presupuesto; proceso de venta, prospección, preparación, objeciones y seguimiento. Argumentario y material de apoyo; protocolos de consumo y retroalimentación.	

RA2. Supervisa la transmisión de información comercial al cliente, estableciendo protocolos de atención comercial y valorando las funciones, técnicas y actitudes a desarrollar.

CE	Formulación normativa
2a	Se ha supervisado la realización de la atención comercial, aplicando las técnicas de comunicación, verbales y no verbales, acordes con la situación y características del cliente, y respondiendo a las contingencias.
2b	Se ha supervisado la atención telefónica con el cliente, teniendo en cuenta su finalidad, protocolo, y las técnicas de locución empleadas.
2c	Se han establecido protocolos de recepción de clientes, valorando la importancia y el resultado positivo de una cordial acogida.
2d	Se ha realizado la atención comercial al cliente de forma educada, cercana y con interés, manteniendo una postura amable y abierta al diálogo.
2e	Se ha asesorado al cliente acerca del producto alimentario demandado (características, beneficios, precios) y de las políticas de la empresa (tiempos de entrega, formas de pago, descuentos).
2f	Se ha valorado la apariencia de los empleados, del lugar o de los productos que se ofrecen.
2g	Se ha transmitido al cliente confianza en la atención realizada en función de los compromisos adquiridos (pedido, plazo de entrega, precio convenido).
2h	Se ha valorado la atención al cliente en función del tiempo dedicado, la falta de esperas o en su caso informando de la demora.
Contenidos: Información y comunicación; proceso, tipos y barreras. Técnicas verbales y no verbales; contingencias. Atención telefónica y locución. Acogida, seguimiento, gestión y despedida. Asesoramiento sobre producto, condiciones, compromisos y tiempos. Imagen personal y del establecimiento; calidad y estándares del servicio.	

RA3. Atiende reclamaciones y sugerencias habituales en comercios alimentarios, aplicando los protocolos de actuación según la normativa vigente y las técnicas de negociación a utilizar para su resolución, y valorando el resultado del procedimiento.

CE	Formulación normativa
3a	Se ha informado al cliente de sus derechos y los posibles mecanismos de solución de la reclamación, de acuerdo con la normativa vigente.
3b	Se ha determinado el procedimiento a seguir, fases, forma, plazos y normativa relativa al proceso de tramitación de reclamaciones y sugerencias del comercio alimentario.
3c	Se han cumplimentado los documentos relativos a la tramitación de las quejas, reclamaciones y denuncias cursando estas hacia el departamento u organismo competente.
3d	Se ha informado al reclamante de la situación y del resultado de la queja o reclamación, de forma oral, escrita y por medios electrónicos.

CE	Formulación normativa
3e	Se han atendido las quejas, devoluciones y reclamaciones utilizando la escucha activa, la empatía y la asertividad, y técnicas de negociación que faciliten el acuerdo para resolver estas situaciones.
3f	Se han valorado las consecuencias administrativas asociadas a una reclamación denegada o no resuelta.
3g	Se ha valorado las sugerencias e incidencias relativas a quejas y reclamaciones, a fin de realimentar las decisiones sobre proveedores y productos y sobre la propia atención del establecimiento.
Contenidos: Derechos del consumidor y normativa. Devoluciones, sugerencias, quejas, reclamaciones y denuncias; fases, documentos, plazos, canalización y cierre. Mediación y arbitraje. Notificación oral, escrita y telemática; escucha activa, empatía, asertividad y negociación. Consecuencias administrativas, subsanación y retroalimentación.	

RA4. Gestiona la relación comercial con los proveedores, determinando características, productos y servicios que suministran.

CE	Formulación normativa
4a	Se han buscado y seleccionado los proveedores, considerando factores comerciales tales como tipo de alimento, calidad, precio, operatividad y de proximidad.
4b	Se han establecido criterios de evaluación de proveedores, valorando los que mejor se adecuen a las características de la empresa.
4c	Se ha establecido el seguimiento automático y la actualización de bases de datos de proveedores, aplicando sistemas ofimáticos de comunicación con los proveedores.
4d	Se han establecido los canales y procedimientos de comunicación con los proveedores, aplicando sistemas ofimáticos de comunicación.
4e	Se han gestionado los pedidos a proveedores, formalizando la comunicación y documentación relativa a los mismos.
4f	Se han negociado ofertas de suministro, atendiendo a criterios comerciales y de operatividad.
4g	Se ha gestionado con otros departamentos los acuerdos obtenidos con proveedores, siguiendo los procedimientos de comunicación interna.
Contenidos: Aprovisionamiento y necesidades de compra; volumen, precio, capacidad y almacenamiento. Búsqueda, selección y evaluación de proveedores; bases de datos y seguimiento. Canales y comunicación ofimática. Pedidos, órdenes de compra, contrato de suministro y negociación. Comunicación y coordinación entre departamentos.	

RA5. Valora la eficacia del servicio de atención comercial, utilizando instrumentos de evaluación y control e interpretando resultados obtenidos.

CE	Formulación normativa
5a	Se han establecido los estándares de calidad en la prestación del servicio de atención comercial en negocios alimentarios.
5b	Se ha valorado los datos de fidelización de los clientes, en relación con la calidad del servicio de atención comercial prestado.
5c	Se ha valorado el grado de satisfacción de los clientes en función de los servicios y productos ofertados y las prestaciones del establecimiento.
5d	Se han evaluado los protocolos de gestión de incidencias y reclamaciones en función de la satisfacción del cliente y de los objetivos de la empresa, introduciendo procesos de mejora.
5e	Se han valorado la retroalimentación de los procesos de tramitación de quejas y reclamaciones, contrastando resultados, formas y plazos de resolución, a fin de mejorar el procedimiento de atención comercial.
5f	Se han valorado las incidencias habituales en comercios alimentarios respecto a la atención comercial, introduciendo procesos de mejora.
5g	Se ha realizado el control de calidad del servicio de atención comercial aplicando los métodos y herramientas adecuados.
Contenidos: Evaluación interna y externa y encuestas. Estándares de calidad e indicadores; fidelización. Satisfacción y métodos de valoración, incluido ACSI. Incidencias y reclamaciones: formas, plazos y resultados. Control de calidad y mejora continua mediante el ciclo PDCA.	

4.2. Unidades didácticas y distribución por evaluaciones

UT	Contenido	RA y CE	Total	Centro	Empresa
UT1	Líneas de actuación comercial	RA1 a–h	14	14	0
UT2	Atención al cliente	RA2 a–h	14	11	3
UT3	Atención de reclamaciones y sugerencias	RA3 a–g	11	9	2
UT4	Gestión de la relación con proveedores	RA4 a–g	11	9	2
UT5	Evaluación y mejora de la atención comercial	RA5 a–g	14	8	6
Total			64	51	13

Las actividades de aula incluyen preparación, fichas, supervisión de simulaciones, revisión y pruebas. El reparto se ajustará al horario efectivo y al plan aprobado, sin duplicar horas entre ámbitos.

4.3. Temporalización y distribución de la formación entre centro y empresa

Periodo	Trabajo principal	Entrega
Hasta 09/12	UT1 y comienzo de UT2; recogida individual por CE.	Plan, fichas y prueba de noviembre; recuperación de diciembre.
Hasta 06/04	UT2–UT5 preparadas antes de 31/03; desde esa fecha, FEEOE.	Expedientes, indicadores y pruebas de marzo; solo evidencias empresariales disponibles.
Hasta primera final	FEEOE 31/03–21/05	Informe de empresa, productos por CE y comprobación final.

La organización temporal se ajustará a las fechas reales de FEEOE. Antes de la incorporación se prepararán protocolos, documentos y registros. Se adelantarán las actividades de preparación que necesite el plan, conservando los aprendizajes y horas previstos. Las tareas de cada ámbito se situarán en periodos reales de clase o empresa.

4.3.1. Calendario de evaluación y cierre de evidencias

Las evaluaciones se celebrarán el 09/12/2026 y el 06/04/2027; la primera final, el 03/06/2027 en 1.º; y la segunda final, el 23/06/2027. Las fechas de exámenes, recuperaciones, entregas y presentaciones podrán modificarse si la profesora lo considera conveniente, avisando al alumnado con antelación suficiente. Se respetarán el horario del módulo y los días no lectivos, evitando exámenes presenciales durante la formación en empresa y dejando margen para corregir y comunicar resultados antes de cada evaluación. Las entregas podrán ser telemáticas, con alternativas de acceso.

Hito	Examen o cierre de evidencias	Sesión de evaluación	Alcance
Evaluación inicial	Diagnóstico durante el primer mes; sin calificación	Según convocatoria del centro	Punto de partida; no es una prueba de superación.
Primera parcial	Prueba y entrega 25/11/2026; recuperación 02/12/2026; corrección y devolución hasta 04/12/2026	09/12/2026	Criterios trabajados; los todavía no impartidos no se califican negativamente.
Segunda parcial	Prueba y entrega 17/03/2027; recuperación 18/03/2027; corrección y devolución antes de la incorporación a empresa	06/04/2027	Aprendizajes de centro y evidencias empresariales disponibles hasta la sesión; RA en desarrollo.
Primera final	Evidencias de empresa hasta 24/05/2027; comprobación/prueba 26/05/2027; recuperación de criterios aún pendientes el 27/05/2027	03/06/2027	Integración de centro y empresa; revisión individual antes de la sesión.
Refuerzo y mejora	Plan desde la primera final; prueba 16/06/2027; entregas hasta 18/06/2027; devolución y revisión 21–22/06/2027	Antes del 23/06/2027	Solo RA y CE pendientes o seleccionados para mejora; asistencia obligatoria en refuerzo.

Hito	Examen o cierre de evidencias	Sesión de evaluación	Alcance
Segunda final	Evidencias corregidas y resultados comunicados previamente	23/06/2027	Calificación conforme a RA y CE consolidados; no se denomina convocatoria extraordinaria.

4.3.2. Organización durante la formación en empresa

La estancia de este grupo se desarrollará del 31/03/2027 al 21/05/2027. Antes de su inicio se prepararán los aprendizajes y documentos necesarios y se cerrarán las pruebas de aula de la segunda evaluación. No se convocarán exámenes presenciales durante la estancia. Del 24 al 28 de mayo se contrastarán las evidencias empresariales y se realizarán las comprobaciones pendientes; el informe final de empresa se solicitará al concluir la estancia y se revisará con margen anterior a la evaluación final. Si falta formación obligatoria, se aplicará la notación PFEOE/Calificación y se planificará su resolución.

4.3.3. Control de las unidades y plazos de entrega

Las fechas siguientes corresponden a productos parciales de cada unidad. La corrección se devolverá durante las sesiones siguientes y las dificultades se atenderán en las recuperaciones del calendario. El cierre de evidencias de aula se adelantará a la estancia empresarial; las evidencias que todavía no se hayan desarrollado en empresa permanecerán en proceso. Las unidades podrán solaparse cuando el reto integre aprendizajes, manteniendo el registro individual por CE.

Unidad	Periodo preferente	Producto y aprendizajes que se comprueban	Entrega de referencia
UT1	Septiembre–noviembre	RA1 a–h. Organización, funciones, objetivos, argumentario y protocolo con retroalimentación.	25/11/2026
UT2	Noviembre–enero; práctica en empresa	RA2 a–h. Protocolos y supervisión de atención; b y f se contrastan con el informe de empresa.	29/01/2027; dual 24/05/2027
UT3	Enero–febrero; práctica en empresa	RA3 a–g. Expediente completo, comunicación, negociación y consecuencias; c en empresa.	12/02/2027; dual 24/05/2027
UT4	Febrero–marzo; práctica en empresa	RA4 a–g. Proveedores, base de datos, pedido y negociación; g en empresa.	05/03/2027; dual 24/05/2027
UT5	Preparación antes del 19/03; aplicación en empresa	RA5 a–g. Indicadores, satisfacción y mejora; d, f y g en empresa.	19/03/2027; informe 24/05/2027

5. METODOLOGÍA, MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

5.1. Principios y estrategias metodológicas

La metodología favorecerá la coordinación del equipo docente y, cuando exista vinculación curricular, el desarrollo de actividades transversales e interdisciplinares relacionadas con los programas educativos del centro. Se promoverán el aprendizaje basado en retos, la comunicación profesional, el emprendimiento responsable, la igualdad, la convivencia, la sostenibilidad y la competencia digital. La participación en programas o actividades quedará supeditada a su efectiva planificación, disponibilidad y relación con los resultados de aprendizaje del módulo.

El aprendizaje se organizará mediante retos y fichas de trabajo en clase. Se recuperará la idea de comercio, sus productos y su clientela trabajados en Mercadotecnia para organizar la atención comercial. El caso Comestibles El Valle y situaciones equivalentes permitirán resolver encargos sobre organización comercial, asesoramiento, reclamaciones, proveedores y calidad del servicio. Cada ficha indicará la situación de partida, los datos necesarios, las tareas, el producto que debe entregarse y los criterios de evaluación asociados.

Los retos y las fichas se vincularán expresamente con los resultados de aprendizaje y sus criterios de evaluación. La planificación de actividades recogerá qué tarea permite trabajar cada criterio, qué evidencia individual debe aportar el alumnado y qué instrumento se utilizará para evaluarla. Esta correspondencia permitirá comprobar la cobertura de todos los criterios del módulo, respetando la distribución entre el centro y la empresa establecida en el plan de formación, cuando corresponda.

Las clases combinarán la activación de conocimientos previos, una explicación breve, un ejemplo guiado, la resolución de la ficha, el contraste de respuestas y la corrección. Los retos podrán ocupar varias clases. Se mantendrá la correspondencia entre las fichas, las presentaciones, los apuntes y los solucionarios elaborados, evitando duplicaciones innecesarias y retomando los aprendizajes cuando sea preciso para avanzar.

Se alternarán actividades individuales y cooperativas. El trabajo cooperativo permitirá comparar alternativas y tomar decisiones. Se identificarán las aportaciones de cada integrante y se comprobará su aprendizaje mediante las fichas, los cálculos, las preguntas, las explicaciones orales o las pruebas previstas en la programación. La evaluación y la calificación serán individuales. El alumnado explicará y justificará las soluciones de los retos ante la docente y, cuando la actividad lo requiera, ante el grupo.

Los contenidos se desarrollarán progresivamente, de acuerdo con la secuenciación de los resultados de aprendizaje establecida en la programación. Los productos elaborados en un reto podrán utilizarse como punto de partida para los siguientes, revisándolos cuando se incorporen nuevos datos o aprendizajes. Las actividades exigirán identificar, analizar, calcular, comparar, aplicar o justificar, según lo requerido por cada criterio de evaluación.

Se practicarán procedimientos mediante casos y simulaciones identificados expresamente como tales. Se utilizarán guiones de atención, reclamaciones, comunicaciones con proveedores y registros de calidad, sin tramitar reclamaciones reales ni comprometer operaciones comerciales. Los documentos

distinguirán los datos contrastados y los supuestos, indicando las fuentes o las hipótesis utilizadas. Se protegerán los datos personales y la información confidencial.

La retroalimentación señalará qué se ha realizado correctamente, qué debe corregirse y cómo comprobar la mejora. Las tareas de refuerzo y recuperación se centrarán en los criterios pendientes, conforme al procedimiento establecido en la programación. Se ofrecerán ejemplos, instrucciones por pasos y formatos accesibles, ajustando los apoyos a las necesidades del alumnado.

Cuando se autorice el uso de inteligencia artificial, el alumnado deberá declarar para qué la ha utilizado, comprobar la información obtenida y explicar con sus propias palabras los procedimientos y las decisiones adoptadas. La docente verificará la autoría y la comprensión individual del trabajo.

5.2. Materiales, espacios y recursos

Se utilizarán los siguientes materiales y recursos, ajustados a los contenidos, los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación de la programación:

1. **Material del alumnado: fichas de retos, apuntes simplificados, presentaciones, documentos de casos y plantillas para investigar, comparar alternativas y resolver actividades. Según los contenidos trabajados, se utilizarán argumentarios, guiones de atención, hojas de reclamaciones, fichas de proveedores, comunicaciones comerciales y registros e indicadores de calidad.**
2. **Notas de la profesora:** guías docentes, orientaciones metodológicas, soluciones de referencia, rúbricas, listas de comprobación y registros de evaluación, diferenciados del material del alumnado.
3. **Recursos tecnológicos:** ordenadores y conexión disponibles, procesador de textos, hoja de cálculo, equipo de proyección y plataforma autorizada del centro. Se facilitará el acceso a los recursos del centro cuando existan dificultades de equipamiento.
4. **Fuentes de consulta: BOE, BOJA, organismos oficiales de consumo, documentación comercial pública y libros y materiales del departamento. Se comprobará la vigencia de la información utilizada y se protegerán los datos personales y la información confidencial de las empresas.**

Las fichas ya impresas conservarán su orden y se coordinarán con las explicaciones, las presentaciones y los apuntes. Si se detecta un error que requiera modificar un material, se facilitará una versión completa corregida, identificada claramente para sustituir la anterior.

Los documentos emplearán tipografía legible, contraste suficiente, instrucciones claras y apoyos de acceso cuando sean necesarios. Los datos ficticios y las estimaciones se identificarán expresamente para distinguirlos de la información contrastada.

Reto	Productos de las fichas	RA
1 Organizamos la atención comercial	Recuperación del comercio; organización y reparto de funciones; personal, formación, objetivos, argumentario, protocolo y retroalimentación.	RA1
2 Atendemos y supervisamos	Acogida, atención presencial y telefónica, asesoramiento y compromisos; supervisión de comunicación, imagen y esperas.	RA2
3 Resolvemos reclamaciones	Derechos y procedimiento; documentos, canalización y comunicación; negociación, consecuencias y propuestas a partir de incidencias.	RA3
4 Nos coordinamos con proveedores	Selección y evaluación; base de datos, comunicaciones, pedidos, negociación y coordinación interna.	RA4
5 Mejoramos la calidad	Estándares, fidelización y satisfacción; revisión de protocolos, incidencias, resultados y control de calidad.	RA5

6. FORMACIÓN EN EMPRESA U ORGANISMO EQUIPARADO

La formación en empresa u organismo equiparado, FEEOE, se integra en el aprendizaje del módulo y se desarrolla en régimen general, conforme a la organización confirmada por el centro para el curso 2026/2027 y a los planes de formación, en coordinación con las empresas colaboradoras.

El centro establece 228 horas de FEEOE en primer curso y 280 horas en segundo curso, con asistencia de lunes a viernes. El total del ciclo es de 508 horas, equivalente al 25,4 % de sus 2.000 horas y comprendido en el intervalo normativo del 25 % al 35 % para el régimen general.

La participación empresarial acordada por el centro es del 19 % de los resultados de aprendizaje del conjunto del ciclo.

6.1. RA y CE desarrollados en empresa

En este módulo se desarrollan en empresa los criterios RA2 b) y f), RA3 c), RA4 g) y RA5 d), f) y g), con una dedicación de 13 horas, integrada en las 228 horas de FEEOE de primer curso. Los restantes criterios se trabajan en el centro. Esta distribución se recogerá en el plan de formación inicial y en el plan individual. El cumplimiento del 19 % de resultados de aprendizaje acordado por el centro se comprobará en el conjunto del ciclo; la proporción de criterios de evaluación seleccionados en este módulo no se identificará automáticamente con dicho porcentaje de RA.

RA y CE	Horas de formación en empresa
RA2b	2
RA2f	1
RA3c	2
RA4g	2
RA5d	2
RA5f	2
RA5g	2
Total	13

6.2. Actividades formativas previstas

RA y CE	Actividad del alumnado	Tutoría de empresa	Evidencia individual	Horas
RA2 b)	Supervisar una atención telefónica y comprobar finalidad, protocolo y locución.	Facilitar la observación o participación autorizada y comentar las mejoras.	Guion y registro de supervisión.	2

RA y CE	Actividad del alumnado	Tutoría de empresa	Evidencia individual	Horas
RA2 f)	Valorar la presentación profesional, los productos y el entorno de atención.	Explicar los criterios de imagen y presentación del establecimiento.	Lista de comprobación y valoración justificada.	1
RA3 c)	Cumplimentar y canalizar documentos de quejas, reclamaciones o denuncias, con datos autorizados o simulados.	Explicar el circuito de tramitación y revisar el destinatario.	Expediente y justificación de su canalización.	2
RA4 g)	Gestionar y comunicar internamente acuerdos con proveedores.	Mostrar el procedimiento de coordinación entre funciones o departamentos.	Registro de acuerdo y comunicación interna.	2
RA5 d)	Evaluar los protocolos de incidencias y reclamaciones y proponer mejoras.	Explicar objetivos y protocolos y comentar la viabilidad de las propuestas.	Informe de evaluación y mejora del protocolo.	2
RA5 f)	Valorar incidencias habituales de atención comercial e introducir mejoras.	Identificar incidencias y orientar la propuesta de respuesta.	Ficha de incidencia y mejora justificada.	2
RA5 g)	Aplicar un método de control de calidad de la atención comercial.	Facilitar indicadores y revisar la aplicación del instrumento.	Lista de control e interpretación de resultados.	2

Las actividades se ajustarán a las posibilidades reales de cada empresa. Se utilizarán datos públicos, autorizados, anonimizados o simulados, sin exigir información confidencial ni actuaciones fuera del ámbito de responsabilidad del alumnado.

6.3. Distribución temporal y coordinación

El plan del departamento fija 228 horas de FEEOE en 1.º, del 31/03/2027 al 21/05/2027 (38 jornadas de 6 horas).

La selección de un criterio para empresa no elimina su preparación, seguimiento, evaluación o refuerzo desde el centro. La tutoría de empresa informa cualitativamente y la docente integra esa valoración, contrastándola con las evidencias individuales y evitando una doble ponderación. Si una actividad empresarial no puede realizarse, se documentará y se organizará adaptación, refuerzo o suplencia conforme a la normativa, sin contabilizar tareas del centro como horas de estancia en empresa.

Las 13 horas de formación en empresa forman parte de las 64 horas totales del módulo; las 51 horas restantes se desarrollan en el centro educativo. La distribución por criterios figura en los apartados 6.1 y 6.2 y se coordina con las 228 horas de FEEOE de primer curso, organizadas de lunes a viernes.

El calendario y la secuencia de las actividades se concretarán en el plan de formación individual, atendiendo a la organización del centro y a las oportunidades de aprendizaje del establecimiento.

6.4. Empresas u organismos colaboradores

Las empresas u organismos participantes y las personas responsables de la tutoría quedarán identificados en la documentación correspondiente y en los planes de formación.

Para este módulo, los establecimientos deberán ofrecer oportunidades para supervisar la atención al cliente, tramitar reclamaciones, comunicar acuerdos con proveedores y valorar los protocolos y la calidad del servicio.

La adecuación de las actividades a cada establecimiento se acordará antes del inicio de la formación.

6.5. Seguimiento de la formación en empresa

El seguimiento se realizará de forma coordinada entre la profesora del módulo, la tutoría dual docente y la tutoría de empresa.

La profesora revisará las evidencias individuales y la tutoría de empresa aportará información sobre el desarrollo de las actividades y el desempeño observado. Se registrarán los avances, las dificultades y las actividades pendientes.

Cuando una actividad no pueda realizarse por las circunstancias del establecimiento, se dejará constancia y se acordará una alternativa vinculada al mismo criterio de evaluación. Si fuera necesario, la evidencia se completará en el centro educativo mediante el plan individual correspondiente.

Se distinguirá entre **una actividad no realizada por falta de oportunidad** y **un aprendizaje no adquirido**, conservando las evidencias válidas y los aprendizajes ya acreditados.

6.6. Rúbrica de evaluación dual para este módulo

La tutoría de empresa utilizará los siguientes descriptores para fundamentar su informe:

RA y CE	Descriptor de logro
RA2 b	Supervisa la atención telefónica, comprueba finalidad, protocolo y locución e identifica correcciones.
RA2 f	Valora la apariencia profesional, el entorno y los productos con criterios de presentación y adecuación al servicio.
RA3 c	Cumplimenta los documentos de quejas, reclamaciones y denuncias y los canaliza al departamento u organismo competente.
RA4 g	Gestiona los acuerdos con proveedores con otros departamentos y registra su comunicación conforme al procedimiento interno.
RA5 d	Evalúa los protocolos de incidencias y reclamaciones considerando satisfacción y objetivos e introduce mejoras.
RA5 f	Valora incidencias habituales de atención comercial y propone o aplica mejoras justificadas.
RA5 g	Realiza un control de calidad con métodos, instrumentos e indicadores adecuados.

Se registrarán los aprendizajes demostrados, las dificultades y las actividades no realizadas. Estos descriptores orientarán el informe cualitativo, que se emitirá mediante el modelo oficial vigente.

La valoración se apoyará en la observación del desempeño y en las evidencias previstas en el apartado 6.2. Para cada criterio se comprobará que el alumnado realiza la actuación solicitada, aplica el protocolo correspondiente y justifica sus decisiones.

La tutoría de empresa aportará una valoración cualitativa de los RA2, RA3, RA4 y RA5 respecto a los aprendizajes desarrollados en el establecimiento:

Valoración	Significado
Superado	El alumnado demuestra la adquisición de los aprendizajes previstos en su plan de formación.
No superado	El alumnado no demuestra suficientemente su adquisición. Se identificarán los aprendizajes pendientes y se motivará la valoración.

La integración del informe de empresa en la calificación del módulo se realizará conforme al apartado 7.4.

7. EVALUACIÓN DEL MÓDULO

7.1. Evaluación criterial

La evaluación del módulo **Atención comercial en negocios alimentarios** será objetiva, continua, formativa, criterial e individual, e integrará los aprendizajes desarrollados en el centro educativo y en la empresa u organismo equiparado.

Se regirá por la **Orden de 18 de septiembre de 2025**, con sus correcciones y modificaciones vigentes, y tomará como referencia los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación del currículo aplicable.

Se diferenciarán los siguientes momentos:

1. **Evaluación inicial:** permitirá conocer los conocimientos previos y las necesidades del alumnado. Orientará la intervención docente y no repercutirá en la calificación.
2. **Evaluación formativa:** se desarrollará durante todo el proceso, mediante la revisión de actividades, la identificación de dificultades y la orientación de las mejoras.
3. **Evaluación final:** determinará la adquisición de los resultados de aprendizaje a partir de las valoraciones actualizadas de sus criterios.

Las conclusiones de la evaluación inicial y los acuerdos de las sesiones de evaluación se recogerán en los documentos correspondientes y en Séneca.

El alumnado conocerá los resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación y calificación y los procedimientos e instrumentos utilizados. Esta información se facilitará al inicio del curso, antes de finalizar octubre.

7.2. Actividades, técnicas e instrumentos de evaluación

La evaluación se ajustará al trabajo mediante retos, fichas y actividades prácticas, utilizando los siguientes procedimientos:

Actividad de evaluación	Técnica de evaluación	Instrumento de evaluación
Prueba escrita	Análisis de respuestas escritas.	Plantilla de corrección vinculada a los CE.
Caso práctico o simulación	Análisis de la resolución y observación de la ejecución.	Rúbrica o lista de comprobación.
Exposición o explicación oral	Observación y preguntas de comprobación individual.	Rúbrica o registro de valoración.

Actividad de evaluación	Técnica de evaluación	Instrumento de evaluación
Trabajo y fichas de los retos	Análisis de las producciones y comprobación de su comprensión.	Rúbrica por CE y registro de valoración.
Examen individual teórico-práctico	Análisis de respuestas, cálculos y procedimientos.	Solucionario y criterios de corrección vinculados a los CE.
Actividades en empresa	Observación del desempeño y revisión de evidencias individuales.	Informe de la tutoría de empresa y registros docentes.

Cada actividad identificará los criterios evaluados y su puntuación. Cuando incluya varios criterios, se registrará una valoración diferenciada de cada uno.

Los instrumentos no tendrán porcentajes independientes en la calificación: servirán para obtener evidencias y valorar los criterios correspondientes. La autoevaluación y la revisión entre iguales tendrán finalidad formativa.

Comprobación individual

El trabajo cooperativo se combinará con preguntas, cálculos y pruebas individuales para comprobar los aprendizajes de cada estudiante.

Si una producción no permite comprobar su autoría o comprensión, se solicitará una actividad equivalente sobre los criterios afectados. Una producción copiada no constituirá evidencia válida del aprendizaje individual.

Las actividades revisadas conservarán la versión inicial y las modificaciones realizadas, con una breve explicación de los cambios.

Adecuación de la evaluación

Cuando el alumnado presente discapacidad o necesidades específicas de apoyo educativo o formativo, se realizarán los ajustes necesarios en tiempos, recursos, formatos y condiciones de realización. Estos ajustes facilitarán la demostración del aprendizaje y no supondrán reducir las competencias exigidas ni minorar la calificación obtenida.

Registro de evidencias e instrumentos: a) actividades, trabajos, ejercicios y casos prácticos realizados en clase o en casa; b) pruebas escritas teóricas o prácticas; c) pruebas orales individuales cuando la naturaleza del CE permita comprobarlo. Para cada evidencia se documentarán el CE estatal evaluado, el instrumento de corrección (rúbrica, lista de cotejo, escala o solucionario), el resultado individual, la fecha y las medidas de accesibilidad aplicadas. Los instrumentos no tendrán

una ponderación autónoma desvinculada de los CE. La ausencia de entrega no se equiparará automáticamente a un aprendizaje no adquirido sin ofrecer el procedimiento de comprobación previsto.

7.3. Criterios de calificación

Ponderación de los resultados de aprendizaje

Los cinco resultados de aprendizaje tendrán el mismo peso, por su contribución complementaria a la organización comercial, la atención al cliente, la gestión de reclamaciones, la relación con proveedores y la calidad del servicio.

Resultado de aprendizaje	Peso en la calificación del módulo
RA1	20 %
RA2	20 %
RA3	20 %
RA4	20 %
RA5	20 %
TOTAL	100 %

Dentro de cada RA, sus criterios de evaluación tendrán el mismo peso. El peso individual se obtendrá dividiendo el **20 % entre el número de criterios correspondientes a ese RA**, identificados en el apartado curricular de esta programación.

La calificación de cada RA será la media aritmética de las calificaciones de sus criterios.

Calificación global = 0,20 × RA1 + 0,20 × RA2 + 0,20 × RA3 + 0,20 × RA4 + 0,20 × RA5.

Se utilizarán valores exactos para las ponderaciones y se conservarán los decimales en el registro docente.

Cuando un criterio se valore mediante varias actividades complementarias, se aplicará la distribución de evidencias comunicada antes de realizarlas. Si no se establece otra distribución, tendrán el mismo peso.

Condiciones de superación

Esta programación determina como **imprescindibles los cinco RA**, porque permiten comprobar, respectivamente, la organización comercial, la atención al cliente, las reclamaciones, la relación con proveedores y la calidad del servicio.

Para superar el módulo será necesario obtener **al menos 5 sobre 10 en cada RA, antes del redondeo**.

No se establece una nota mínima independiente para cada CE. Todos deberán ser evaluados y contribuirán a la calificación de su RA.

Un RA inferior a 5 no podrá compensarse con los restantes. En ese caso, la calificación final del módulo tendrá un máximo de 4.

Evaluaciones parciales

Las calificaciones parciales reflejarán los criterios evaluados hasta ese momento. Se calcularán mediante la siguiente expresión:

Calificación parcial = suma de las calificaciones de los CE evaluados multiplicadas por sus pesos ÷ suma de los pesos de esos CE.

Los criterios todavía no trabajados no se calificarán negativamente. Cuando falten evidencias de aprendizajes trabajados, se indicará qué actividad debe realizarse para comprobarlos.

Para obtener una calificación parcial positiva, la media de los criterios evaluados de cada RA incluido deberá alcanzar el 5 y existirán evidencias suficientes de los aprendizajes trabajados. En caso contrario, la calificación parcial tendrá un máximo de 4.

La valoración parcial de un RA en desarrollo no implica su superación definitiva.

Redondeo

Como criterio de esta programación, se aplicará el siguiente redondeo a la calificación del módulo:

1. Parte decimal **igual o superior a 0,70:** entero superior.
2. Parte decimal **inferior a 0,70:** entero inferior.

Se comprobarán previamente las condiciones de superación. El redondeo no permitirá superar un RA cuya calificación sea inferior a 5.

Situación	Calificación calculada	Calificación consignada
Se cumplen las condiciones de superación.	6,69	6
Se cumplen las condiciones de superación.	6,70	7
No se cumplen las condiciones de superación.	4,70	4

Situación	Calificación calculada	Calificación consignada
Algún RA no está superado en la evaluación final.	6,80	4

Las calificaciones numéricas oficiales se expresarán entre 1 y 10, sin decimales. Las valoraciones originales se conservarán para los cálculos posteriores.

Entregas y conductas profesionales

Las entregas tardías no tendrán una penalización automática. Cuando exista causa justificada, se acordará un nuevo plazo.

Si una tarea no se entrega, se establecerá una actividad y un plazo para comprobar los aprendizajes afectados.

La asistencia, la puntualidad y la actitud general no tendrán porcentajes independientes. El cumplimiento de plazos y las conductas profesionales solo se valorarán cuando estén expresamente vinculados a un CE y previstos en el instrumento de corrección.

7.4. Evaluación de los aprendizajes desarrollados en la FEEOE

La profesora integrará en la evaluación del módulo el informe cualitativo de la tutoría de empresa, conforme al artículo 16.2 de la Orden de evaluación, modificado por la Orden de 11 de febrero de 2026.

Para ello, contrastará el informe con las evidencias individuales del apartado 6.2 y registrará las valoraciones de los criterios correspondientes. Las discrepancias o la insuficiencia de información se aclararán mediante coordinación con la tutoría de empresa y comprobaciones complementarias.

La valoración cualitativa no se traducirá automáticamente en una nota fija. La calificación numérica será responsabilidad de la profesora.

Los RA2, RA3, RA4 y RA5 conservarán su peso del 20 % cada uno, sin añadir un porcentaje independiente por empresa ni duplicar los criterios valorados en ambos ámbitos.

Cuando corresponda consignar una situación de pendiente de formación en empresa, se utilizará la notación administrativa prevista en Séneca. La modificación de 2026 establece la abreviatura PFEOE/Calificación.

Procedimiento de integración de la valoración de empresa: la tutoría dual de empresa emitirá el

informe cualitativo del anexo XIV por cada RA desarrollado en la empresa, con resultado «Superado» o «No superado» y motivación expresa en caso negativo. La tutoría dual docente contrastará ese informe con las evidencias y CE asociados en el plan formativo; la profesora responsable registrará la valoración de los CE y determinará la calificación numérica del módulo sin convertir mecánicamente «Superado» en una nota ni duplicar pesos. Cuando el informe sea insuficiente, contradictorio o indique «No superado», se solicitará aclaración y, si es preciso, se planificarán evidencias de refuerzo y comprobación en el centro, dejando constancia de los CE afectados y de su resultado. La evaluación y calificación final siguen siendo responsabilidad docente.

7.5. Pérdida del derecho a la evaluación continua y evaluación alternativa

La evaluación continua requiere una asistencia de al menos el 80 % de la duración total del módulo desde la fecha de matrícula, considerando la formación en el centro y en la empresa. Se aplicará el procedimiento del Proyecto Educativo conforme al artículo 2 de la Orden de 18 de septiembre de 2025.

7.5.1. Condiciones y procedimiento

Cuando el alumnado pierda el derecho a la evaluación continua conforme a la normativa vigente y al procedimiento establecido en el Proyecto Educativo, se organizará una evaluación alternativa individual que permita comprobar la adquisición de los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación del módulo.

La pérdida del derecho se notificará por la tutoría, con el visto bueno de la dirección, mediante el modelo oficial y un medio que deje constancia. Si el alumnado es menor de edad, se notificará a sus representantes legales. El alumnado recibirá un plan escrito con los criterios pendientes, actividades, pruebas, instrumentos, fechas y condiciones de revisión.

Se tendrán en cuenta las evidencias válidas de los aprendizajes ya acreditados. **La no incorporación o la realización incompleta de la FEEOE no supondrá, por sí misma, la pérdida del derecho a la evaluación continua.**

7.5.2. Actividades e instrumentos de evaluación alternativa

La evaluación alternativa combinará casos prácticos, documentación y pruebas individuales, seleccionados en función de los aprendizajes que deban acreditarse.

Resultado de aprendizaje	Actividad o producto previsto
RA1	Caso práctico de organización comercial, funciones del personal y argumentario de atención.
RA2	Simulación de atención presencial y telefónica, con guiones y registro de supervisión.

Resultado de aprendizaje	Actividad o producto previsto
RA3	Expediente simulado de reclamación y negociación de su resolución.
RA4	Comparación de proveedores y registro de negociación y comunicación interna.
RA5	Informe de calidad del servicio con indicadores, análisis de incidencias y propuestas de mejora.

Las tareas se valorarán mediante los instrumentos previstos para los criterios correspondientes. Se realizarán comprobaciones individuales mediante preguntas, cálculos o resolución de una parte del caso para verificar la autoría y el aprendizaje.

Una prueba teórica única no sustituirá las tareas prácticas o documentales necesarias para comprobar determinados criterios de evaluación. Las actividades se realizarán en condiciones seguras; no se exigirán prácticas que impliquen riesgos por falta de preparación.

7.5.3. Calificación y medidas de accesibilidad

Se aplicarán las mismas ponderaciones, condiciones de superación y reglas de calificación establecidas en esta programación. **La evaluación alternativa no supondrá una reducción de la calificación máxima que pueda obtener el alumnado.**

Se conservarán las valoraciones de los aprendizajes acreditados mediante evidencias válidas y se evaluarán aquellos que permanezcan pendientes.

Se facilitarán los apoyos y ajustes de acceso necesarios en tiempos, materiales, presentación de las tareas y formas de respuesta, manteniendo los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación que deben acreditarse.

La superación de estas actividades no sustituirá por sí misma la formación en empresa pendiente ni una resolución de exención. Estas situaciones se atenderán conforme al **apartado 8** de esta programación.

7.6. Recuperación y mejora de resultados

La recuperación y la mejora se referirán a los CE pendientes o susceptibles de mejora, identificados individualmente; se comunicarán con antelación los instrumentos y condiciones. Se conservarán las evidencias válidas y se actualizará la valoración de los criterios demostrados, sin limitar por sistema la calificación máxima. Los RA trabajados en empresa que requieran refuerzo se recuperarán en el centro docente, conforme al artículo 16 de la Orden de 18 de septiembre de 2025.

El refuerzo, la recuperación y la mejora se organizarán conforme al apartado 9 y al correspondiente

plan individual. La calificación se recalculará con las valoraciones actualizadas de los criterios, aplicando las ponderaciones y condiciones del apartado 7.3.

7.7. Información, revisión y reclamación

El alumnado podrá solicitar aclaraciones sobre sus calificaciones. En caso de desacuerdo con la calificación final, podrá solicitar su revisión mediante escrito dirigido a la dirección del centro, en el plazo de dos días hábiles desde su comunicación, conforme a la Orden de evaluación.

8. ACTIVIDADES SUSTITUTORIAS, DE REFUERZO Y SUPLENCIA PARA EL ALUMNADO QUE NO REALICE O NO COMPLETE LA FEEOE

8.1. Supuestos de no incorporación o desarrollo incompleto

Cuando el alumnado no pueda incorporarse a la formación en empresa u organismo equiparado —FEEOE—, interrumpa su estancia o no complete alguna actividad prevista, se documentará la situación y se establecerá una respuesta individual coordinada entre la docente del módulo, la tutoría dual y jefatura de estudios.

Se contemplarán las siguientes situaciones:

1. Incumplimiento de los requisitos de incorporación: tener, con carácter general, **16 años cumplidos**, haber superado los resultados de aprendizaje en materia de prevención de riesgos laborales exigidos para la incorporación, incluidos los correspondientes a **Itinerario Personal para la Empleabilidad I**, y cumplir los requisitos específicos que correspondan.
2. Circunstancias personales debidamente justificadas.
3. Dificultades organizativas o de disponibilidad de plazas formativas.
4. Interrupción de la estancia o imposibilidad de realizar determinadas actividades.
5. Exención total o parcial reconocida mediante resolución.

El equipo docente analizará cada situación y determinará las medidas correspondientes, que podrán incluir una incorporación posterior, el cambio de empresa o la continuidad de determinados aprendizajes en el centro, conforme a las posibilidades previstas en la normativa.

Mientras no se produzca la incorporación, se garantizará la atención educativa del alumnado y la continuidad de su aprendizaje mediante las actividades previstas en el apartado 8.3.

La tutoría dual coordinará la información de empresa y las modificaciones del plan de formación. Jefatura de estudios organizará la atención del alumnado en el centro y la dirección tramitará las decisiones de su competencia.

8.2. RA y CE pendientes de desarrollar o reforzar

La docente identificará los aprendizajes pendientes a partir del plan de formación individual, las actividades realizadas en el centro, las evidencias disponibles de empresa y la información del seguimiento dual.

En este módulo se revisarán especialmente los CE b) y f) del RA2, c) del RA3, g) del RA4 y d), f) y g) del RA5, asignados a la formación en empresa. También podrán incluirse aprendizajes del centro que necesiten refuerzo.

Para cada criterio afectado se registrarán:

1. Las evidencias disponibles y su valoración.
2. Los aprendizajes que deben completarse o comprobarse.
3. La actividad necesaria para obtener la evidencia pendiente.

Se conservarán las evidencias válidas y las calificaciones de los aprendizajes ya acreditados. **La ausencia de una actividad empresarial no supondrá automáticamente una calificación de cero.**

La respuesta individual se recogerá en un plan individual de atención y se actualizará cuando cambie la situación del alumnado.

8.3. Actividades sustitutorias, de refuerzo o suplencia en el centro

Se utilizará un caso de pequeño comercio alimentario relacionado con los retos trabajados en clase. Cada estudiante realizará únicamente las actividades necesarias para comprobar sus aprendizajes pendientes.

Actividad equivalente	CE	Evidencia individual
Supervisar una atención telefónica y valorar la presentación comercial	2b, 2f	Guion, registro de supervisión y valoración justificada.
Cumplimentar y canalizar una reclamación simulada	3c	Documentos completos y destinatario adecuado.
Comunicar un acuerdo con proveedor a otro departamento	4g	Registro y comunicación interna trazable.
Evaluar protocolos e incidencias y controlar la calidad	5d, 5f, 5g	Indicadores, diagnóstico y medidas de mejora.

Los restantes criterios se atenderán mediante las actividades de refuerzo que correspondan cuando existan aprendizajes pendientes del centro.

Se facilitarán fichas, modelos de comunicación y documentos públicos, autorizados o anonimizados. Los datos simulados se identificarán expresamente.

Las instrucciones indicarán los criterios evaluados, los materiales, las condiciones de entrega y el instrumento de valoración. Se aplicarán los apoyos y ajustes necesarios, manteniendo los aprendizajes que deben acreditarse.

8.4. Seguimiento y evaluación de los RA y CE pendientes

Antes de comenzar, el alumnado recibirá el plan individual de atención, con la siguiente información:

Elemento	Información que se concretará
Situación de partida	Causa de no incorporación, interrupción o desarrollo incompleto y medida adoptada.
Aprendizajes pendientes	RA y CE afectados, evidencias disponibles y aprendizajes que deben comprobarse.
Actividades y recursos	Tareas seleccionadas del apartado 8.3 y materiales necesarios.
Atención y calendario	Lugar, horario y fechas de revisión, entrega y comprobación individual, según la organización aprobada por el centro.
Apoyos	Explicaciones, modelos y ajustes necesarios.
Evaluación	Instrumentos, criterios de corrección, ponderaciones y condiciones del apartado 7.
Resultado y cierre	Criterios evaluados, calificaciones y actuaciones pendientes.

La docente realizará el seguimiento y comprobará individualmente los aprendizajes mediante preguntas, cálculos o resolución de una parte del caso. Cuando persistan dificultades, indicará las correcciones necesarias y programará la recuperación conforme al calendario del centro.

Se aplicarán las mismas ponderaciones, condiciones de superación y reglas de redondeo del **apartado 7**, integrando la valoración de empresa cuando exista. La realización de una actividad no supondrá por sí sola la superación del criterio: deberá comprobarse la adquisición del aprendizaje correspondiente.

Registro y situación académica

Al finalizar se registrarán los aprendizajes acreditados, las actividades y horas efectivamente realizadas en empresa, las resoluciones de exención y las actuaciones pendientes. Esta información se comunicará al alumnado y, si es menor de edad, a sus representantes legales.

Las tareas realizadas en el centro o de forma autónoma no se contabilizarán como horas de estancia en empresa.

En los supuestos de interrupción previstos en el **artículo 24 de la Orden de 26 de septiembre de 2025**, el equipo docente podrá acordar que los aprendizajes no desarrollados en empresa se completen en el centro, siempre que se cumplan los requisitos mínimos del régimen correspondiente. La decisión quedará documentada y se actualizará el plan de formación.

La exención total o parcial se aplicará únicamente cuando haya sido reconocida mediante resolución, conforme a los artículos 25 y 26 de dicha orden. **La exención de la estancia no supondrá la aprobación automática del módulo.**

Cuando la formación en empresa deba realizarse posteriormente, se organizará su desarrollo y se consignará en Séneca la situación de **«Pendiente de formación en empresa»**, acompañada, cuando proceda, de la calificación correspondiente a los aprendizajes desarrollados en el centro, utilizando la notación administrativa vigente **«PFEOE/Calificación»**.

Las actividades de este apartado permiten acreditar aprendizajes, pero no dispensan por sí mismas de cumplir la formación en empresa exigida para completar el ciclo y obtener el título.

9. ACTIVIDADES DE REFUERZO, RECUPERACIÓN Y MEJORA DE LOS APRENDIZAJES

9.1. Refuerzo y recuperación durante el curso

Se realizará una prueba de recuperación correspondiente a cada evaluación sobre los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación pendientes. Podrá incluir una parte escrita, práctica o de comprobación individual y se complementará con las evidencias necesarias. Se comunicarán los criterios, las tareas, los instrumentos y las fechas. No se condicionará el acceso a una apreciación general de interés o esfuerzo ni a la entrega indiscriminada de todas las actividades no evaluables. Las tareas formativas servirán de apoyo; las evidencias exigibles para calificar estarán vinculadas a criterios concretos. Se conservarán los aprendizajes acreditados y se aplicarán los ajustes de acceso necesarios, sin limitar la calificación máxima. Las recuperaciones parciales no sustituyen el refuerzo entre las dos evaluaciones finales, cuya asistencia es obligatoria para el alumnado con aprendizajes pendientes (artículos 2, 3, 4, 5 y 22 de la Orden de 18 de septiembre de 2025).

En el módulo **Atención comercial en negocios alimentarios**, estas actividades podrán consistir en fichas graduadas, ejemplos resueltos, explicaciones guiadas, corrección de cálculos y documentos o resolución de un caso equivalente al trabajado.

Cada estudiante realizará únicamente las tareas necesarias para comprobar los aprendizajes pendientes. Se conservarán las evidencias válidas y las calificaciones de los aprendizajes ya acreditados, sin exigir la repetición indiscriminada de actividades.

Las actividades de recuperación se calificarán según el aprendizaje demostrado, pudiendo obtenerse cualquier calificación hasta 10. La calificación del módulo se recalculará conforme a las ponderaciones y condiciones de superación del apartado 7, conservando las valoraciones de los aprendizajes ya acreditados.

9.2. Plan individual entre las evaluaciones finales

Tras la primera evaluación final, el alumnado que no haya superado el módulo recibirá un **plan individualizado de recuperación**, que incluirá:

Elemento	Contenido
Aprendizajes pendientes	Resultados de aprendizaje y criterios afectados, con indicación de las dificultades detectadas.
Actividades	Fichas, casos prácticos, cálculos, documentos o pruebas necesarios para comprobar su adquisición.
Apoyos y recursos	Explicaciones, modelos, materiales y ajustes que precise el alumnado.

Elemento	Contenido
Organización	Horario de atención y fechas de revisión, realización de pruebas y entrega.
Evaluación	Evidencias e instrumentos que se utilizarán y criterios de corrección aplicables.

Las actividades se desarrollarán durante el periodo comprendido entre la primera y la segunda evaluación final, conforme a la organización del centro. **La asistencia a las clases de refuerzo y recuperación será obligatoria.**

Las pruebas y entregas se ajustarán al calendario recogido en el apartado de temporalización y deberán permitir su corrección antes de la segunda evaluación final.

La docente comprobará individualmente los aprendizajes mediante los instrumentos previstos. Las nuevas evidencias actualizarán las valoraciones correspondientes, conservándose el registro anterior. La calificación del módulo se recalculará conforme al apartado 7.

9.3. Mejora de la calificación

El alumnado que haya superado el módulo podrá solicitar la mejora de su calificación. Antes de realizar las actividades, se concretarán los criterios que se pretenden mejorar, las tareas, los instrumentos de valoración y las fechas.

Se propondrán actividades que permitan comprobar **un mayor grado de adquisición de los mismos aprendizajes**, como la resolución de un caso equivalente, la revisión justificada de decisiones o la elaboración individual de cálculos y documentos.

No se exigirá con carácter general una prueba sobre todos los resultados de aprendizaje cuando la mejora afecte únicamente a determinados criterios.

Cuando la nueva evidencia demuestre una mejora, actualizará la valoración correspondiente. Si comprueba solo una parte del criterio, se actualizará esa parte. Se conservarán las valoraciones válidas del resto de los aprendizajes.

La participación en estas actividades **no supondrá por sí sola un aumento de nota**. Si no se acredita una mejora, se mantendrá la valoración anterior. La calificación final se recalculará mediante las ponderaciones del apartado 7, sin promediar de forma independiente la nota de una prueba de mejora con la calificación previa del módulo.

La asistencia al centro será obligatoria para las actividades programadas de mejora que requieran presencia.

9.4. Alumnado con el módulo pendiente

Para el alumnado que curse segundo y tenga pendiente este módulo, la docente responsable elaborará un plan de recuperación coordinado con la tutoría y jefatura de estudios.

El plan concretará los aprendizajes pendientes, las actividades, los recursos, las evidencias, los instrumentos y el calendario de seguimiento y evaluación, de acuerdo con su matrícula y la organización del centro.

El procedimiento permitirá comprobar todos los criterios pendientes y no se reducirá automáticamente a un examen único. Podrá combinar pruebas individuales, casos prácticos, cálculos y elaboración de documentos relacionados con la organización comercial, la atención al cliente, las reclamaciones, los proveedores y la calidad del servicio.

Cuando exista formación en empresa pendiente, su organización y situación académica se atenderán conforme a los apartados 6 y 8.

Se aplicarán las ponderaciones y condiciones de superación del apartado 7, conservando los aprendizajes acreditados durante el proceso y actualizando las valoraciones cuando se obtengan nuevas evidencias válidas.

10. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y ALUMNADO CON NEAE

10.1. Medidas generales de atención a la diversidad

La evaluación inicial y la observación durante el curso permitirán identificar las necesidades del alumnado y las barreras que puedan dificultar la comprensión, la organización del trabajo, la participación y la adquisición de los aprendizajes.

Se atenderán los distintos ritmos, conocimientos previos, intereses y motivaciones, contando con el Departamento de Orientación cuando sea necesario. Las dificultades de aprendizaje o participación no se interpretarán automáticamente como falta de interés.

En el módulo **Atención comercial en negocios alimentarios**, las medidas se integrarán en el trabajo ordinario mediante retos, fichas y casos prácticos.

Necesidad detectada	Medida educativa
Comprensión de instrucciones y vocabulario del módulo.	Instrucciones breves y por pasos, explicación del vocabulario, ejemplos resueltos y comprobación de la comprensión antes de iniciar la tarea.
Organización y planificación del trabajo.	Tareas fragmentadas, secuencia visible de pasos y lista de comprobación de lo realizado y pendiente.
Dificultades de cálculo.	Ejercicios graduados, modelos de cálculo y revisión del procedimiento. Uso de calculadora cuando sea compatible con el aprendizaje evaluado.
Ritmo de trabajo más lento.	Tiempo ajustado a las necesidades y reducción de ejercicios repetitivos, manteniendo los aprendizajes que deben comprobarse.
Atención y seguimiento de las actividades.	Explicaciones en bloques breves, recordatorios concretos, revisión intermedia y ubicación que facilite la atención.
Dificultades de participación o comunicación oral.	Preparación previa de las respuestas, participación progresiva y comprobaciones individuales en un contexto de menor exposición.
Necesidad de mayor motivación.	Casos cercanos, objetivos de trabajo claros y valoración del progreso mediante orientaciones concretas.
Mayor ritmo de aprendizaje.	Actividades de profundización con más variables y decisiones que requieran mayor justificación.

Los agrupamientos serán flexibles y se combinará el trabajo individual con la colaboración, evitando asignar permanentemente al alumnado funciones que limiten su aprendizaje.

10.2. Medidas específicas para alumnado con NEAE

Las medidas específicas se concretarán a partir de la información educativa disponible, las orientaciones del Departamento de Orientación y la evolución observada en el aula. Se aplicarán las medidas que correspondan a la etapa y al módulo, sin trasladar automáticamente apoyos de etapas anteriores.

En función de las necesidades acreditadas, podrán incluir:

1. Explicación individual de instrucciones y comprobación de su comprensión.
2. Fragmentación de actividades y presentación secuenciada de la información.
3. Apoyo en la planificación, el inicio y la revisión de las tareas.
4. Supervisión más frecuente y recordatorios que favorezcan la autonomía.
5. Ampliación de tiempos y adaptación del formato de las pruebas.
6. Materiales accesibles y medios de apoyo cuando sean necesarios.
7. Coordinación de las actividades y plazos ante ausencias justificadas, con un plan de reincorporación y recuperación de los aprendizajes pendientes.

Cuando existan dificultades de comunicación oral, se evitará la exposición imprevista. Podrán utilizarse explicaciones individuales, respuestas preparadas u otras formas equivalentes de comprobación, siempre que permitan valorar la competencia correspondiente. Si el criterio exige desempeño oral, se facilitarán apoyos y una participación gradual.

Para el alumnado con altas capacidades identificadas o que precise mayor profundización, se propondrán actividades de ampliación ajustadas a sus necesidades, sin limitar la respuesta educativa a aumentar la cantidad de ejercicios.

Ajustes en la evaluación

Los ajustes podrán afectar a los tiempos, recursos, presentación de las tareas y formas de respuesta. **No supondrán la supresión de RA o CE ni la reducción de las competencias que deben adquirirse.** El uso de apoyos no será motivo para minorar la calificación.

Apoyos durante la formación en empresa

Antes de la incorporación se concretarán, cuando proceda, los apoyos necesarios para comprender las instrucciones, organizar las tareas, comunicarse y trabajar con seguridad.

La tutoría dual docente y la tutoría de empresa coordinarán su aplicación. Se facilitará únicamente la información necesaria para organizar los apoyos y garantizar la seguridad, mediante los canales autorizados del centro.

Seguimiento y confidencialidad

La docente revisará la eficacia de las medidas y su contribución al progreso y a la autonomía del alumnado, en coordinación con Orientación.

Esta programación recogerá medidas educativas generales, **sin incorporar información clínica, puntuaciones psicométricas ni descripciones que permitan identificar al alumnado**. Los acuerdos individuales se registrarán en los documentos y sistemas autorizados, con acceso limitado a los profesionales que deban intervenir.

10.3. Actividades de refuerzo y ampliación

Las actividades se integrarán en el proceso ordinario de enseñanza-aprendizaje y estarán vinculadas a los RA y CE trabajados.

Actividades de refuerzo

Se propondrán cuando sea necesario consolidar conocimientos, corregir procedimientos o adquirir mayor autonomía. Podrán consistir en:

1. Fichas guiadas con instrucciones por pasos.
2. Resolución de un ejemplo antes de abordar un caso equivalente.
3. Corrección razonada de errores en cálculos y documentos.
4. Comparaciones sencillas de proveedores y respuestas a incidencias comerciales.
5. Revisión de decisiones mediante preguntas orientadoras.
6. Repaso del vocabulario necesario para comprender las actividades.

Cada estudiante realizará las tareas ajustadas a sus dificultades, conservando los aprendizajes acreditados. Cuando tengan finalidad de recuperación y calificación, se aplicará el procedimiento del apartado 9.

Actividades de ampliación

Para el alumnado que avance con mayor autonomía se propondrán casos que requieran profundizar en los mismos aprendizajes, como:

1. Comparar proveedores, condiciones comerciales y alternativas de atención.
2. Analizar cómo cambia la organización de la atención cuando aumenta la actividad del comercio.
3. Valorar la calidad del servicio ante variaciones de demanda e incidencias.
4. Justificar distintas soluciones a reclamaciones y propuestas de mejora del servicio.

Estas actividades no supondrán una bonificación independiente en la nota. Si se utilizan para valorar aprendizajes, se vincularán a los criterios correspondientes y se aplicará el sistema de calificación del apartado 7.

11. INCORPORACIÓN DE LOS CONTENIDOS DE CARÁCTER TRANSVERSAL

La integración de los programas educativos se concretará, según su pertinencia curricular, en actividades sobre igualdad de trato y prevención de la violencia de género; bienestar emocional y convivencia; consumo responsable, reducción de residuos y sostenibilidad (ALDEA/Ecoescuelas); comunicación oral y escrita profesional (ComunicA y competencias comunicativas); emprendimiento y uso responsable de herramientas digitales (TDE); y conocimiento del patrimonio alimentario local. Erasmus+ y el programa bilingüe podrán aportar una dimensión internacional cuando se programen actuaciones compatibles. Estas actuaciones no generan calificaciones adicionales: las evidencias evaluables se asociarán exclusivamente a los criterios de evaluación del módulo.

Los contenidos transversales se integrarán en los retos, fichas y casos prácticos del módulo **Atención comercial en negocios alimentarios**, en coherencia con el Proyecto Educativo y los planes aprobados por el centro.

Contenido transversal	Aplicación en los retos
Igualdad y respeto	Reparto de funciones sin estereotipos, lenguaje inclusivo y revisión respetuosa.
Convivencia y responsabilidad	Negociación de incidencias y decisiones justificadas; cooperación y autoría.
Emprendimiento	Decisiones de organización y mejora de un comercio alimentario.
Prevención y seguridad	Prevención, seguridad de las actividades e información responsable al cliente.
Sostenibilidad y consumo responsable	Residuos, envases y desperdicio; costes y decisiones sostenibles.
Competencia digital y protección de datos	Registro, archivo, anonimización y seguridad en simulaciones.
Cultura andaluza y accesibilidad	Casos del comercio local y documentos y servicios accesibles.
Fomento de la lectura	Lectura comprensiva de casos, argumentarios, ofertas de proveedores, condiciones comerciales y documentos de reclamación.
Razonamiento matemático	Cálculos de precios, descuentos e IVA vinculados al asesoramiento; porcentajes e indicadores de satisfacción y calidad; interpretación de tablas y gráficos.

Estas actuaciones se coordinarán con los planes y efemérides del centro cuando guarden relación con el módulo. **No tendrán porcentajes independientes en la calificación**; se evaluarán cuando estén vinculadas a los criterios de evaluación correspondientes.

12. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

12.1. Actividades previstas y vinculación curricular

Actividad	Aprendizajes relacionados con el módulo	RA relacionados
Dulces El Patriarca · Estepa · primer trimestre · fecha por concretar	Proceso productivo, organización y comercialización de productos estacionales. Propuesta recogida en el plan del departamento, pendiente de concreción.	RA1 y RA2
Dcoop · segundo trimestre · fecha por concretar	Organización de una cooperativa agroalimentaria, productos, aprovisionamiento y comercialización. Participación de 1.º y 2.º conforme al plan departamental y autorización de la actividad.	RA1 y RA2
Salón HyT · segundo trimestre · fecha por concretar	Productos, comunicación comercial, proveedores e innovación. Participación de 1.º y 2.º según disponibilidad y programa confirmado; no se presupone una fecha de visita.	RA1, RA2 y RA3
VI Salón del Estudiante · 17 y 18/03/2027	Orientación académica y profesional. La fecha coincide con la FEEOE de 2.º: su asistencia requiere reorganización documentada y autorizada del plan; en otro caso se ofrecerá alternativa desde el centro.	Orientación y empleabilidad

Carrefour, Mercamálaga y actividades de Sabor a Málaga podrán servir de referencia para solicitar visitas, según la oferta y las autorizaciones. Cada actividad tendrá preparación, ficha de observación y aplicación posterior a los criterios relacionados; no se considera concertada por aparecer en esta programación.

12.2. Organización y autorización

Las actividades se organizarán conforme al Plan de Centro y al procedimiento de aprobación vigente. Se concretarán fechas, objetivos, responsables, transporte, costes, autorizaciones y medidas de accesibilidad y seguridad.

Para la ruta de senderismo se comprobarán la dificultad, duración y condiciones del recorrido, así como las necesidades de apoyo del alumnado y las posibles alternativas de acceso a la almazara.

La realización de las actividades quedará sujeta a su aprobación y a la disponibilidad de las entidades participantes.

12.3. Actividades equivalentes

El alumnado que no participe dispondrá de una actividad equivalente relacionada con los mismos aprendizajes, mediante casos, documentación o materiales sobre las empresas y procesos visitados.

La no participación en una actividad voluntaria no perjudicará la calificación ni impedirá acreditar los criterios correspondientes. Las evidencias obtenidas se valorarán conforme al apartado 7.

13. AUTOEVALUACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN Y DE LA PRÁCTICA DOCENTE

En el seguimiento trimestral se comprobará, además, la coherencia de las actuaciones realizadas con los apartados b), c), d), g) e i) del Proyecto Educativo, la coordinación interdisciplinar, las actividades efectivamente vinculadas a los planes y programas del centro y las necesidades de formación del profesorado. Se recogerán las evidencias, dificultades y propuestas de mejora en los registros de seguimiento correspondientes, sin dar por ejecutadas actividades meramente previstas.

La autoevaluación permitirá comprobar la adecuación de la programación y de la práctica docente a las necesidades del alumnado y al desarrollo del módulo **Atención comercial en negocios alimentarios**. Su finalidad será detectar dificultades y establecer mejoras en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

13.1. Seguimiento de la programación

Se realizará un seguimiento al finalizar cada evaluación parcial y al terminar el curso, comparando la planificación prevista con el desarrollo real de las unidades de trabajo.

Aspecto que se revisará	Instrumento	Posible medida de mejora
Desarrollo de los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación	Registro de actividades y evidencias por CE	Programar actividades para los aprendizajes que no se hayan trabajado suficientemente.
Temporalización y carga de trabajo	Registro de sesiones y tareas realizadas	Ajustar la secuencia, los tiempos y la cantidad de actividades.
Adecuación de materiales y recursos	Revisión de fichas, casos prácticos y soluciones	Corregir errores, actualizar referencias y eliminar redundancias.
Coordinación de la FEEOE	Plan de formación y seguimiento de ambas tutorías	Ajustar las actividades y la coordinación de los aprendizajes compartidos entre centro y empresa.

Los ajustes se documentarán en el seguimiento departamental de la programación y se comunicarán al alumnado cuando afecten a la organización de las actividades o a las condiciones de evaluación.

13.2. Evaluación de la práctica docente

La docente valorará la claridad de las explicaciones, la utilidad de los retos y casos prácticos, la adecuación de los recursos y la eficacia de los apoyos e instrumentos de evaluación.

Indicador	Instrumento
Comprensión de las explicaciones y de las instrucciones	Observación, preguntas y revisión de errores frecuentes.
Utilidad de las actividades para comprender la atención comercial en negocios alimentarios	Revisión de tareas y valoración del alumnado.
Progreso y autonomía individual	Resultados por CE y comprobaciones individuales del aprendizaje.
Adecuación de los tiempos, materiales y apoyos	Registro de dificultades y seguimiento de las medidas aplicadas.
Claridad y coherencia de la evaluación	Revisión de instrumentos, correcciones e información facilitada al alumnado.

Como instrumento complementario, se utilizará una **encuesta breve y anónima** sobre la claridad de las explicaciones, la utilidad de las actividades, los tiempos disponibles y los apoyos recibidos. No se solicitarán nombres ni datos personales.

La información recogida se analizará conjuntamente para determinar qué aspectos de la práctica docente necesitan ajustes.

13.3. Propuestas de mejora

A partir del seguimiento de la programación y de la evaluación de la práctica docente, se establecerán propuestas concretas sobre temporalización, metodología, actividades, recursos, evaluación, atención a la diversidad y coordinación con la empresa.

Cada propuesta recogerá **la dificultad detectada, la medida prevista y el momento de revisión**, para comprobar su eficacia.

Las mejoras que puedan aplicarse durante el curso se incorporarán a la práctica docente y se documentarán en el departamento. Las que requieran cambios de mayor alcance se recogerán en la memoria final y se tendrán en cuenta en la programación del curso siguiente.