

**PROGRAMACIÓN DOCENTE**

**Atención al cliente**

**2º curso FP Básica Auxiliar de**

**Peluquería y Estética**

**Curso escolar: 2023/2024**

**Centro: IES Los Albares**

**Localidad: Cieza**



ÍNDICE	Página
1. REFERENTE LEGAL _____	4
2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN _____	5
3. ORGANIZACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y SECUENCIACIÓN DE LOS CONTENIDOS BÁSICOS, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE _____	5
4. DECISIONES METODOLÓGICAS Y DIDÁCTICAS _____	8
4.1. ORIENTACIONES _____	8
4.2. AGRUPAMIENTOS _____	9
3.3. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN _____	10
5. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD _____	10
6. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS _____	11
7. RELACIÓN DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES PARA EL CURSO ESCOLAR _____	12
8. ELEMENTOS TRANSVERSALES: PREVENCIÓN DE RIESGOS _____	12
8.1. OBJETIVOS RELACIONADOS CON LOS ELEMENTOS TRANSVERSALES _____	13
9. ESTRATEGIAS E INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE DEL ALUMNADO _____	13
9.1. EVALUACIÓN DE ALUMNOS EN LA CONVOCATORIA ORDINARIA _____	13
9.1.1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN. _____	14
9.1.2. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN. _____	14
9.1.3. PROCESO DE RECUPERACIÓN DE TAREAS NO SUPERADAS EN LA EVALUACIÓN CONTINUA. _____	16
9.2. EVALUACIÓN DE ALUMNOS A LOS QUE NO SE LES HA PODIDO REALIZAR LA EVALUACIÓN CONTINUA _____	17
9.3. EVALUACIÓN DE ALUMNOS EN LA CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA _____	18
9.4. PLAN DE RECUPERACIÓN PARA ALUMNOS CON EL MÓDULO PENDIENTE NO SUPERADO _____	18
10. ESTRATEGIAS E INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA Y LA PRÁCTICA DOCENTE _____	19
11. MEDIDAS PREVISTAS PARA EL FOMENTO DE LA LECTURA Y DE LA MEJORA DE LA EXPRESIÓN ORAL Y ESCRITA _____	20

## 1. REFERENTE LEGAL

Según el artículo 10 del RD 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la **ordenación del Sistema de Formación Profesional**, el currículo básico de los módulos profesionales incluye los siguientes aspectos:

- a) La denominación y el código identificador.
- b) Los resultados de aprendizaje correspondientes a los elementos de competencia de cada estándar de competencia profesional.
- c) Los criterios de evaluación asociados a cada resultado de aprendizaje.
- d) La duración mínima en la modalidad presencial.
- e) El número de créditos ECTS, en caso de responder a un estándar o estándares de competencia de nivel 3.
- f) Los requisitos del personal docente y formador.

El CFP Básica de Puquería y Estética se rige por la LOE y la base normativa a partir de la cual se irán desarrollando los elementos de la programación son:

- **Normativa Título:** Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo, se aprueban catorce títulos profesionales básicos, se fijan sus currículos básicos y se modifica el Real Decreto 1850/2009, de 4 de diciembre, sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- **Normativa Currículo:** Decreto n.º 12/2015, de 13 de febrero, por el que se establecen las condiciones de implantación de la Formación Profesional Básica y el currículo de trece ciclos formativos de estas enseñanzas y se establece la organización de los programas formativos profesionales en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Tal y como se refleja en el artículo 37 del Decreto n.º 235/2022, de 7 de diciembre, los apartados de la programación docente son, al menos, los siguientes:

- a) Organización, distribución y secuenciación de los contenidos básicos, criterios de evaluación y resultados de aprendizaje del módulo.
- b) Decisiones metodológicas y didácticas.
- c) Medidas de atención a la diversidad.
- d) Materiales y recursos didácticos.
- e) Relación de actividades complementarias y extraescolares para el curso escolar.
- f) Elementos transversales: prevención de riesgos.
- g) Estrategias e instrumentos para la evaluación del aprendizaje del alumnado.
- h) Estrategias e instrumentos para la evaluación del proceso de enseñanza y la práctica docente.
- i) Medidas previstas para el fomento de la lectura y de la mejora de la expresión oral y escrita.

## 2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

### **RA 1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación**

Criterios de evaluación:

- a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.
- b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.
- c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.
- d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.
- e) Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros).
- f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.
- g) Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores.
- h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.

### **RA 2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.**

Criterios de evaluación:

- a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.
- b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.
- c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.
- d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.
- e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.
- f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.
- g) Se ha asesorado al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas.
- h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.

### **RA 3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.**

Criterios de evaluación:

- a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.
- b) Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.
- c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.
- d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.
- e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.
- f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente.
- g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.
- h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.

#### **RA 4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.**

Criterios de evaluación:

- a) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.
- b) se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.
- d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.
- e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación.
- f) Se ha compartido la información con el equipo de trabajo.

### **3. ORGANIZACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y SECUENCIACIÓN DE LOS CONTENIDOS BÁSICOS, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

#### **Primera evaluación**

<b>N.º 1. Comunicación y atención al cliente.</b>		
N.º de sesiones: 21 Desde el 18 de Septiembre al 30 de Octubre de 2023.		
Competencias profesionales, personales y sociales: p, t, u		
<b>Resultados de aprendizaje</b>	<b>Criterios de evaluación asociados</b>	<b>Contenidos básicos</b>

1	a b c d e f g h i	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen.</li> <li>- Barreras y dificultades comunicativas.</li> <li>- Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales.</li> <li>- Técnicas para hablar correctamente en público.</li> <li>- Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal.</li> <li>- Empatía y receptividad.</li> </ul>
---	---	---

N.º 2 Venta de productos y servicios.		
N.º de sesiones: 21 Desde el 24 de Octubre al 18 de Diciembre de 2023.		
Competencias profesionales, personales y sociales: p, t, u, y		
Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación asociados	Contenidos básicos
2	a b c d f g h	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actuación del vendedor profesional.</li> <li>- Exposición de las cualidades de los productos y servicios.</li> <li>- El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo.</li> <li>- El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes.</li> <li>- Técnicas de venta.</li> <li>- Servicios postventa.</li> <li>- Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.</li> </ul>

### Segunda evaluación

N.º 3. Información al cliente.		
N.º de sesiones: 21 Desde el 8 de Enero al 26 de Febrero de 2023.		
Competencias profesionales, personales y sociales: p, t, u, y		
Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación asociados	Contenidos básicos

3	a b c d e f g h	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Roles, objetivos y relación cliente-profesional.</li> <li>- Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio.</li> <li>- Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio.</li> <li>- Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos.</li> <li>- Fidelización de clientes.</li> <li>- Objeciones de los clientes y su tratamiento.</li> <li>- Parámetros clave que identificar para la clasificación del artículo recibido. Técnicas de recogida de los mismos.</li> <li>- Documentación básica vinculada a la prestación de servicios.</li> </ul>
---	--------------------------------------	--

N.º 4. Tratamiento de las reclamaciones		
N.º de sesiones: 21		Desde el 20 de Febrero al 22 de Abril de 2023.
Competencias profesionales, personales y sociales: p, t, s, u, y		
Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación asociados	Contenidos básicos
4	a b c d e f	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El departamento de atención al cliente.</li> <li>- Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación.</li> <li>- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Procedimiento de recogida de las reclamaciones.</li> <li>- Fases de la resolución de quejas/reclamaciones.</li> <li>- Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones</li> </ul>

#### 4. DECISIONES METODOLÓGICAS Y DIDÁCTICAS

##### 4.1. ORIENTACIONES

La metodología es un elemento clave en la programación, de hecho, establecer en el aula la metodología más adecuada es una de las actividades donde más radica la importancia del papel del docente.

El proceso que se ha seguido para diseñar las actividades del aula ha sido: primero se han estudiado los principios psicopedagógicos que existen, a continuación, las



estrategias metodológicas que de ellos se derivan, y por último se elaboran las actividades que, en definitiva, son la expresión dinámica de los principios y las estrategias metodológicas.

Los principios psicopedagógicos en los que nos basamos son:

1. Partir del nivel de desarrollo del alumno
2. Construcción de aprendizajes significativos.
3. “Aprender a aprender”.
4. Realizar una metodología activa y participativa.

Estos principios psicopedagógicos que pueden parecer tan teóricos para aplicarlos en un aula se concretan con las estrategias metodológicas. Las que vamos a usar son:

1. Estrategias expositivas. Consiste en la explicación por parte del profesor de un conocimiento, que se realizará al comienzo de cada contenido novedoso, teniendo en cuenta sus conocimientos previos.
2. Estrategias de indagación. El alumno realizará el aprendizaje con el mayor nivel de autonomía posible, guiado por el profesor, mediante el trabajo y la investigación personal.
3. Estrategias prácticas, es decir, realización de actividades prácticas. A destacar, ya que con esta estrategia los alumnos van a alcanzar la competencia profesional.
4. Exposiciones orales de los alumnos. Servirá para que desarrollen la habilidad de comunicarse en público, muy necesario en el mundo laboral, tanto con el paciente como con el resto de compañeros.
5. Utilización de las TIC en la práctica docente. Esta estrategia da un gran protagonismo a las nuevas tecnologías, que no pueden obviarse ya que están muy introducidas en la sociedad.

Y por último, estas estrategias metodológicas se concretan con las actividades. Para diseñar cada una de ellas nos basamos en las bases pedagógicas antes comentadas, para un mejor proceso de enseñanza-aprendizaje.

Las actividades representan la vida del aula; con ellas pretendo que el alumno asimile los contenidos y consiga los objetivos. Existen distintos tipos según la clasificación de Serafín Antúnez:

- Actividades de introducción y motivación,
- de conocimientos previos,
- de desarrollo, consolidación,
- refuerzo, recuperación, ampliación, evaluación,
- y actividades complementarias y extraescolares.

#### **4.2. AGRUPAMIENTOS**

Las interacciones entre los alumnos son un factor muy importante, ya que es imprescindible que aprendan a trabajar en equipo para desarrollar bien este módulo. Existen muchas de posibilidades de agrupación en función del tipo de actividad: individual (para favorecer la reflexión y la práctica sobre los diversos contenidos de forma personalizada), por parejas o en pequeños grupos (coincidiendo con el desarrollo de las actividades y ejercicios prácticos), toda la clase...

Organizaremos a los alumnos en grupo medio (grupo clase), para:

- Exposición del tema por parte del profesor.
- Debates, puesta en común y obtención de conclusiones.
- Realización de seminarios puntuales o visitas de profesionales.
- Soluciones de problemas, acuerdos y desacuerdos.
- Determinar normas.

En otras ocasiones, coincidiendo con el desarrollo de las actividades y ejercicios prácticos, los organizaremos en grupos pequeños (2/4 alumnos) para:

- Favorecer la individualización y aprendizaje significativo.
- Desarrollar actitudes cooperativas.
- Introducir nuevos conceptos de especial dificultad.
- Aclarar información que se ha dado previamente en el grupo medio.
- Desarrollar en el alumno las capacidades de autonomía y responsabilidad.

Y, finalmente, se desarrollarán ejercicios prácticos de carácter individual, que en alguna ocasión serán expuestos en clase al resto de compañeros, para favorecer la reflexión y la práctica sobre los diversos contenidos de forma personalizada, consiguiendo así:

- Afianzar conceptos.
- Comprobar el nivel del alumno.
- Detectar dificultades.
- Desarrollar facultades de exposición oral.

### 3.3. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Las TIC tienen un potencial reconocido para apoyar el aprendizaje y la construcción del conocimiento, y permiten presentar contenidos de una manera dinámica y flexible.

Combinar en el aula la enseñanza tradicional con las nuevas tecnologías de la información y la comunicación se convierte en una herramienta imprescindible y clave para llevar a cabo nuestra propuesta de enseñanza.

La Consejería de Educación de la Región de Murcia ha hecho una decidida apuesta en este sentido, poniendo a disposición de los docentes una serie de aplicaciones a través de su página [www.educarm.es](http://www.educarm.es). Desde este departamento usaremos, de forma consensuada y unánime, la plataforma Google Classroom, como herramienta para compartir los contenidos a nuestros alumnos y como un elemento de comunicación con ellos, además de la forma en la que pueden presentarse las tareas propuestas. Aparte, llevaremos a cabo un uso diario del ordenador, proyector, material de Internet, etc. en el aula.

### 5. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

En primer lugar hay que recordar que en la FP todas las medidas de atención giran en torno a los elementos de acceso ya que debido a la adquisición de las competencias profesionales, no se pueden modificar sustancialmente las capacidades, habilidades y destrezas que nuestro alumnado debe poseer a la finalización del ciclo formativo. Es decir, hablamos de adaptaciones no significativas.

Un aspecto esencial de la estrategia de enseñanza que se persigue es la atención a las diferencias entre los alumnos.

El diseño de las actividades se realizará para que sean accesibles a la diversidad de los alumnos que hay en el grupo, pudiendo estos alcanzar distintos niveles de adquisición o participación, en función de su capacidad.

En previsión de la posible diversidad y variabilidad en nuestros alumnos de la capacidad y grado de asimilación de los distintos tipos de contenidos, se cree necesaria la elaboración y propuesta de actividades de refuerzo a desarrollar por los alumnos que muestren dificultades de aprendizaje, con un especial seguimiento y orientación docente a éstos, y actividades de ampliación o profundización a desarrollar por los alumnos que muestran facilidades de aprendizaje. Todo ello con el fin de dar respuesta adecuada a sus necesidades e interés educativos particulares.

El trabajo en equipo, favoreciendo la relación entre alumnos con más facilidad y alumnos con mayor dificultad puede llegar a ser muy beneficioso si se establece una relación de apoyo mutuo. Por tanto, se va a estimular la concienciación y cooperación del alumnado, creando cultura de trabajo en equipo.

## 6. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

Corresponde a los centros docentes, en virtud de su autonomía pedagógica, elegir los materiales y recursos didácticos que hayan de utilizarse en el desarrollo de las áreas, materias o ámbitos del currículo.

En este apartado se especificarán, de forma detallada, los distintos materiales y recursos didácticos que se utilizarán en el curso, atendiendo a la diversidad del alumno y que se ajusten a la concreción de los elementos curriculares contemplados en la programación didáctica.

A tal fin, se atenderá a que se usen materiales y recursos didácticos diversos, variados, interactivos y accesibles para todo el alumnado, adaptados al estilo y ritmo de aprendizaje, no contemplándose como único recurso didáctico el libro de texto.

Se diferencian:

- Recursos que utilizan como soporte la palabra escrita:
  1. Libros de texto: Atención al cliente de la editorial Videocinco.
  2. Apuntes del docente, que se proporcionará al inicio de cada evaluación.
  3. Presentación de diapositivas.
- Recursos que utilizan como soporte los medios informáticos y audiovisuales:
  1. Pizarra digital
  2. Procesadores de texto.
  3. Proyector digital.
  4. Ordenadores/Smartphone.
  5. Colección de videos.
  6. Publicaciones notorias.

7. Páginas web.
  8. Noticias de prensa digitales.
- Otros recursos:
1. Equipamientos de aula.
  2. Material de oficina: bolígrafos, rotuladores para pizarra, subrayadores, post-it, grapadoras, papel, tijeras, carpetas, archivadores.
  3. Aula-taller.

En cuanto a los libros de texto: se indican para su consulta, pero no son obligatorios puesto que el alumno trabajará en clase con los apuntes del profesor.

## 7. RELACIÓN DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES PARA EL CURSO ESCOLAR

Las actividades complementarias y extraescolares favorecen el desarrollo de las competencias específicas del área/materia/ámbito, impulsando la utilización de espacios y recursos educativos diversos.

Las actividades complementarias y extraescolares previstas para el módulo en este curso escolar se encuentran reflejadas en la Tabla 1.

Tabla 1. Actividades complementarias y extraescolares.

ACTIVIDAD COMPLEMENTARIA/EXTRAESCOLAR	FECHA	OBSERVACIONES
Visita a centros de peluquería.	Enero-Febrero	-
Visita a feria profesional de imagen personal, Jesal extectic o similar	Febrero	-
Visita de profesionales experimentados en el aula	Febrero-Marzo	-

Se fomentará la participación del alumnado en todas aquellas actividades programadas por el Departamento y el I.E.S (como la Semana de la Ciencia, etc.)

## 8. ELEMENTOS TRANSVERSALES: PREVENCIÓN DE RIESGOS

La LOE, en sus primeros artículos, establece los principios básicos de la educación en España, los cuales se tienen que inspirar en el respeto a los derechos y libertades reconocidos en la Constitución, el respeto a los derechos y libertades reconocidos, debe garantizar una actitud que sea respetuoso con la equidad e igualdad de oportunidades, superar la discriminación, poner en práctica valores que favorezcan la libertad personal, la responsabilidad, la ciudadanía democrática, la necesidad de que los alumnos se formen en la prevención y resolución pacífica de los conflictos, del fomento de la igualdad efectiva entre hombres y mujeres, así como la prevención de la violencia de género.

Los elementos transversales no forman parte de ningún módulo en concreto ya que no están contemplados en el currículo, sino que los atraviesan transversalmente pudiendo el docente trabajarlas interdisciplinariamente desde los objetivos y desde los contenidos. De hecho, se hace necesario en todo el proceso educativo, introducir la educación en valores.

### 8.1. OBJETIVOS RELACIONADOS CON LOS ELEMENTOS TRANSVERSALES

Desde el módulo programado se pretende que los alumnos alcancen los siguientes objetivos relacionados con la educación en valores:

- Concienciar a los alumnos y alumnas en el respeto, tolerancia, convivencia y cooperación en el trabajo en equipo, respetando y valorando las opiniones y aportaciones del grupo puesto que repercute durante el ejercicio del trabajo profesional.
- Defender la actitud de profesional responsable, honesto ante el público, capaz de argumentar la realidad de los servicios prestados.
- Sensibilizar al alumno de los graves problemas ambientales a los que se enfrenta el ser humano, debido en parte a la generación de residuos en la industria cosmética donde es fundamental el adecuado almacenamiento, recogida y gestión de residuos.
- Atender a que el uso de distintas sustancias químicas empleadas en la formulación cosmética sirve para prevenir y proteger frente a daños que pueda tener consecuencias sobre la salud en el futuro.
- Concienciar al alumno del potencial de las TICs como fuente de información, así como herramienta para localizar, procesar y gestionarla.
- Sensibilizar a los alumnos de la gran desinformación sobre la imagen personal que hay en las redes y concienciarlos de que deben alcanzar un espíritu crítico a través de la adquisición de los conocimientos sobre la materia.

## 9. ESTRATEGIAS E INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE DEL ALUMNADO

La evaluación del proceso de aprendizaje de los alumnos será:

- **Continua:** durante todo el proceso para obtener información de forma constante del progreso y las carencias, que permitirán reorientar y modificar los aspectos que no sean funcionales o aplicar actividades de refuerzo o ampliación en su caso.
- **Diferenciada:** partiendo de la evaluación del alumnado y la evaluación empleando procedimientos y técnicas adaptados a cada tipo de contenido.
- **Criterial:** se tomará como referencia los criterios de evaluación propuestos para la materia.

La evaluación tendrá como referencia el **logro de los objetivos** y el grado de la **adquisición de las competencias correspondientes al módulo profesional**.

### 9.1. EVALUACIÓN DE ALUMNOS EN LA CONVOCATORIA ORDINARIA

Como módulo de segundo curso, se realiza dos evaluaciones correspondientes a cada uno de los trimestres. Por lo tanto, trimestralmente se realizarán sesiones para evaluar a los alumnos.

A su vez, en cada Unidad Didáctica (UD) se aplicarán distintos **Instrumentos de calificación o Tareas evaluables** que permiten valorar si el alumno alcanza o no los criterios de evaluación de los resultados de aprendizaje.

Respecto al **procedimiento de evaluación**, hay que tener en cuenta que la evaluación ha de ser continua, por tanto, se hará un seguimiento individual y continuado del alumno para comprobar cuál es su nivel de aprendizaje en todo momento. Para aplicar el proceso de evaluación continua, se requiere la asistencia regular del alumnado, debiendo acreditar un mínimo del 70% de asistencia a clase.

#### 9.1.1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN ESENCIALES O MÍNIMOS

El RD de título y sus enseñanzas mínimas fijan los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación del módulo.

**Los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación** que se consideran **esenciales o mínimos** para alcanzar las competencias profesionales **se exponen a continuación** (Tabla 2).

Tabla 2. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación esenciales o mínimos.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1	b, c, d, e, f, g, h, i
2	a, b, c, d, e, f, g
3	a, e, f
4	a, b, e, f

Además, se consideran **Tareas evaluables esenciales o mínimas** aquellas que permiten valorar **resultados de aprendizaje y criterios de evaluación** que se consideran **esenciales o mínimos** para alcanzar las competencias profesionales.

#### 9.1.2. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Tal y como se ha mencionado anteriormente, la evaluación sigue un enfoque criterial, es decir, se tomará como referencia los criterios de evaluación propuestos para la materia (descritos anteriormente para cada unidad didáctica en el punto 3 de la presente programación).

Para ello, es necesario aplicar unos **instrumentos de calificación o tareas evaluables**. Las tareas evaluables o instrumentos de evaluación serán los más apropiados para el módulo, tipo de objetivos y contenidos a aprender/enseñar y se podrán realizar individualmente o en grupo. Se incluyen:

- **Actividades de aula:** realización de prácticas de laboratorio, experiencias, experimentos, la observación directa, realización de resúmenes, proyectos, carteles o posters, videos o material gráfico entre otros.  
Se consideran superadas con una puntuación igual o superior a 5. Se calcula atendiendo a unos indicadores de evaluación de la tarea.

- Pruebas orales y escritas: se realizarán una prueba por evaluación como mínimo, con la posibilidad de realizar una prueba parcial por evaluación (opcional y eliminatoria de la materia). Si el alumno aprueba el examen parcial, al final de la evaluación solo se tendrá que examinar de lo restante. Si obtiene una calificación inferior a 5, se podrá examinar de todo lo pendiente y lo restante en la prueba escrita de la convocatoria final de la evaluación durante ese trimestre en la prueba escrita de la convocatoria final de la evaluación.

Se considera superada con una puntuación igual o superior a 5. Se calcula realizando la media ponderada de las notas de las tareas que componen las unidades didácticas que componen la Evaluación, estén o no superadas (salvo UDD con tareas esenciales o mínimas que es necesario tener superadas)

Si el resultado es 5 o superior, se supera la Evaluación (y no será necesario recuperar las tareas no superadas). En caso contrario, resultado inferior a 5 o con tareas esenciales o mínimas no superadas, será necesario recuperar las “tareas” no superadas.

- Trabajo individual o en grupo: actividad que puede realizarse en horario lectivo o no lectivo.

Se considera superada con una puntuación igual o superior a 5. Se calcula atendiendo al logro de los “indicadores de evaluación” de la tarea.

Además, en la realización de estos instrumentos de evaluación o tareas evaluables se valorará una serie de **actitudes en el alumnado**:

- Predisposición a la participación activa.
- Predisposición a cooperar en situaciones colectivas.
- Respeto al resto de los compañeros.
- Orden, limpieza y estilo en la presentación de informes.
- Cumplimiento de los plazos de entrega de tareas.

**Las tareas evaluables y su peso específico de calificación con respecto a los criterios de evaluación permiten calcular la nota de la UD, de la evaluación y del módulo profesional (Tabla 3).**

Tabla 3. Información ponderaciones para la calificación en base a los criterios de evaluación de los resultados de aprendizaje.

EVALUACIÓN	UNIDAD DIDÁCTICA		Instrumentos de evaluación o Tarea evaluable	
	Título	Peso en Evaluación (%)	Título	Peso en Unidad Didáctica (%)
1	Comunicación y atención al cliente.	50	Actividades de aula	30
			Trabajo individual o en grupo	10



2	Venta de productos y servicios	50	Control escrito*	60
			Actividades de aula	30
			Trabajo individual o en grupo	10
			Control escrito*	60
	Información al cliente	50	Actividades de aula	30
			Trabajo individual o en grupo	10
			Control escrito*	60
	Tratamiento de las reclamaciones	50	Actividades de aula	30
			Trabajo individual o en grupo	10
			Control escrito*	60

Las **TAREAS** marcadas con \* son consideradas “**ESENCIALES O MÍNIMAS**”, es imprescindible tener una nota de 5 o superior para que se pueda realizar la MEDIA PONDERADA de las notas del resto de tareas de la UNIDAD DIDÁCTICA.

La **nota final del módulo** corresponde a la media ponderada de cada una de la evaluaciones. Se considera superada con una puntuación igual o superior a 5. Se calcula realizando la media ponderada de las notas de las Evaluaciones que componen el módulo, estén o no superadas (salvo evaluaciones con tareas esenciales o mínimas que es necesario tener superadas).

- Si el **resultado es 5 o superior**, se supera el módulo (**y no será necesario recuperar las tareas no superadas**).
- En caso contrario, **resultado inferior a 5 o con tareas esenciales o mínimas no superadas**, no se supera el módulo y se consume la convocatoria actual.

#### 9.1.3. PROCESO DE RECUPERACIÓN DE TAREAS NO SUPERADAS EN LA EVALUACIÓN CONTINUA

Los alumnos que asisten regularmente a clase y se les pueda aplicar la evaluación continua, podrán **recuperar** exclusivamente las tareas no superadas correspondientes a las UDD que hayan impedido alcanzar la calificación de 5 en el trimestre y la evaluación correspondiente.

El profesor según la disponibilidad de espacios, equipos o tiempo, indicará el momento en que se realizará la recuperación:

- Si se abordará la recuperación de las tareas o conjunto de tareas, individualmente o reagrupadas.



- Si se incorporarán tareas / indicadores de evaluación a UD posteriores que permitan evaluarlas y recuperarlas.
- Si se realizarán actividades complementarias de apoyo o se les pedirá las actividades no superadas u otras nuevas que les sirvan para alcanzar los objetivos a superar.
- Si se realizarán nuevas pruebas escritas u orales de características similares a las ya realizadas que permitan evaluar las tareas y recuperarlas.

Una vez superada la tarea, para la calificación de la UD, evaluación y módulo se observarán los % (ponderaciones) inicialmente definidos.

Si en este proceso de recuperación de tareas no superadas, el alumno no supera la evaluación correspondiente, tendrá que presentarse en una prueba escrita global en la convocatoria ordinaria de evaluación (Marzo).

## 9.2. EVALUACIÓN DE ALUMNOS A LOS QUE NO SE LES HA PODIDO REALIZAR LA EVALUACIÓN CONTINUA

La evaluación continua requiere la asistencia a las clases. La pérdida del 30% de las horas totales del módulo, siendo estas **19 horas** de un total de 65 horas, implica la pérdida del derecho a la evaluación continua. Esto supone que las notas y trabajos obtenidos antes de la pérdida de la evaluación continua, no serán tenidos en cuenta en ningún caso.

Para alumnos cuya incorporación al centro se produzca una vez iniciado el curso, o que hayan rectificado de forma fehaciente su actitud absentista, habrá que seleccionar y adaptar los contenidos y siempre **respetando las tareas esenciales o mínimas** que permiten valorar los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación que se consideran esenciales o mínimos para alcanzar las competencias profesionales.

El alumno con más del 30% de faltas de asistencia justificadas o no, perderá el derecho a la evaluación continua. El alumno que se vea implicado en esta situación se someterá a una evaluación extraordinaria, convenientemente programada, la cual se describe en Tabla 4.

Tabla 4. Evaluación extraordinaria

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	MOMENTO DE REALIZACIÓN	FECHA DE EVALUACIÓN	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN
Prueba escrita	Convocatoria ordinaria de Junio	Convocatoria ordinaria de Junio	80 %
Resolución de actividades teórico-prácticas de las unidades no superadas o no evaluadas	Se realizan en casa de forma autónoma.  El alumno puede seguir asistiendo a las clases.	Las tareas se entregarán 15 días antes de la fecha de la prueba.	20% (18 % contenido, 2% presentación)

### 9.3. EVALUACIÓN DE ALUMNOS EN LA CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA

El alumno que, pasada la convocatoria ordinaria de Abril, todavía presente evaluaciones no superadas o no evaluadas, deberá someterse a una evaluación en la convocatoria extraordinaria de Junio.

Esta prueba consiste en una prueba global escrita que permita valorar los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación que se consideran esenciales o mínimos para alcanzar las competencias profesionales. Se resume en la Tabla 5.

Tabla 5. Evaluación en la convocatoria extraordinaria.

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	MOMENTO DE REALIZACIÓN	FECHA DE EVALUACIÓN	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN
Prueba escrita global	Convocatoria extraordinaria de Junio	Convocatoria extraordinaria de Junio	80 %
Resolución de actividades teórico-prácticas de la materia.	Se realizan en casa de forma autónoma.  El alumno puede seguir asistiendo a las clases.	Las tareas se entregarán 15 días antes de la fecha de la prueba de toda la materia	20% (18 % contenido, 2% presentación)

### 9.4. PLAN DE RECUPERACIÓN PARA ALUMNOS CON EL MÓDULO PENDIENTE NO SUPERADO

El plan de recuperación está dirigido a alumnos de segundo curso con el presente modulo suspenso en la convocatoria ordinaria de Abril (Tabla 6).

Tabla 6. Programa de recuperación para alumnos de segundo curso.

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	MOMENTO DE REALIZACIÓN	FECHA DE EVALUACIÓN	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN
Prueba escrita global	Desde la Convocatoria ordinaria de Abril hasta la convocatoria extraordinaria de Junio	Convocatoria extraordinaria de Junio	80 %
- Resolución de actividades propuesta por el profesor y corregidas en clase de la materia. - Realización de resúmenes de los temas.	Asistiendo en clase y/o de forma autónoma en casa.	Las tareas se entregarán 8 días antes de la fecha de la prueba de toda la materia	20% (18 % contenido, 2% presentación)

## **10. INFORMACIÓN DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN A LOS ALUMNOS. REVISIÓN DE TAREAS DE EVALUACIÓN**

Al comienzo del curso, el profesor/a del módulo comunicará a los alumnos los criterios de evaluación y calificación, las tareas (instrumentos de evaluación) y el momento aproximado de su realización.

Con respecto a las tareas realizadas y su evolución en el proceso de aprendizaje, los alumnos estarán informados de las calificaciones obtenidas y llevará un registro de actividades o tareas realizadas por alumno.

- El alumno que lo desee podrá revisar la tarea para comprobar sus aciertos y fallos y verificar la calificación. La solicitud de revisión la comunicará al profesor, que lo citará para llevarla a cabo individualmente.
- Habrá un contacto fluido con el tutor del grupo para tratar asuntos concernientes al alumnado.
- Semanalmente se dispone de un tiempo relativo a la atención de padres de alumnos menores para proporcionarles toda la información relativa a su hijo.

## **11. ESTRATEGIAS E INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA Y LA PRÁCTICA DOCENTE**

Tiene gran importancia este aspecto en la evaluación, ya que de los resultados del mismo puede derivarse la necesidad de plantear modificaciones en el diseño, organización y distribución de los contenidos y actividades.

Su evaluación corresponde al departamento o familia profesional e incluye los siguientes aspectos:

- a) La validez de la selección, distribución y secuenciación de los resultados de aprendizaje, contenidos y criterios de evaluación, a lo largo del curso.
- b) La idoneidad de la metodología, así como de los materiales curriculares y didácticos empleados.
- c) La validez de las estrategias de evaluación establecidas.

Estos elementos se pueden concretar en aspectos más cercanos a la práctica educativa diaria y a las relaciones o interacciones que en ella se producen:

- a) Respecto a la programación, se tendrá que reflexionar sobre lo programado, y si se ha adaptado esta programación en función de los alumnos, de los resultados de la evaluación inicial y de los documentos de planificación escolar del centro.
- b) Respecto a los alumnos, se valorarán cuáles han sido los aspectos positivos y negativos a nivel relación profesor-alumnado y alumnado entre sí, intentando determinar en la medida de lo posible las posibles causas y estableciendo propuestas de mejora.
- c) Se reflexionará sobre si las actividades programadas han podido ser llevadas a cabo y han tratado de ser adaptadas al alumnado atendiendo a las dificultades surgidas en cada momento.

- d) En relación al equipo educativo, se valorará sobre si la relación con el resto de miembros del equipo y demás miembros del centro ha sido adecuada y de colaboración.

## **12. MEDIDAS PREVISTAS PARA EL FOMENTO DE LA LECTURA Y DE LA MEJORA DE LA EXPRESIÓN ORAL Y ESCRITA**

A través de la lectura y análisis de textos relacionados con el módulo, el alumno puede ampliar sus conocimientos (aprendiendo a aprender por sí mismo, principio del aprendizaje constructivista), aclarar dudas planteadas, mejorar el vocabulario relacionado con la materia y mejorar su expresión oral y escrita.

A lo largo del curso se realizará alguna actividad relacionada con la búsqueda de información, análisis de un artículo, etc. Las lecturas versarán sobre artículos de Internet, biografía recomendada, prensa, revistas especializadas, publicaciones en la red, etc. También se realizarán exposiciones orales, de forma individual o en grupo, puesta en común de opiniones y debates.