

PROFESORA: María Amelia Camacho Lara

Criterios de evaluación, calificación, corrección e instrumentos - 1GDCFGB

DEPARTAMENTO: ECONOMIA Y GDCFGB.

MÓDULO: ATENCIÓN AL CLIENTE.

NIVEL: 1GDCFGB

TEMP	RA	CE	PESO CE	INSTRUMENTO
1º TRIM ESTR E	RA1 Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación. PE 25%	CE1A Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.	11,11%	Proyecto Aprendizaje Basado en Servicios CE1A
		CE1B Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.	11,11%	Proyecto Aprendizaje Basado en Servicios CE1B
		CE1C Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.	11,11%	Prueba escrita
		CE1D Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.	11,11%	Actividad
		CE1E 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).	11,11%	Exposición
		CE1F Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.	11,11%	Exposición
		CE1G 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.	11,11%	Actividad
		CE1H Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.	11,11%	Actividad
		CE1I Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.	11,12%	Actividad

ATENCIÓN AL CLIENTE-1GD CFGB

PROFESORA: María Amelia Camacho Lara

	RA2 Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico. PE 25%	CE2A Se han analizado las diferentes tipologías de público.	12,5%	Prueba Escrita
		CE2B Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.	12,5%	Prueba Escrita
		CE2C Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.	12,5%	Exposición
		CE2D Se ha diferenciado entre información y publicidad.	12,5%	Actividad
		CE2E Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.	12,5%	Actividad
		CE2F Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.	12,5%	Proyecto Aprendizaje Basado en Servicios CE2F
		CE2G 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.	12,5%	Proyecto Aprendizaje Basado en Servicios CE2G
		CE2H Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.	12,5%	Actividad
2º TRIME STRE	RA3 Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas. PE 25%	CE3A Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.	12,5%	Actividad
		CE3B Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.	12,5%	FFEOE/EMPRESA 23 marzo a 18 de mayo
		CE3C Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.	12,5%	FFEOE/EMPRESA 23 marzo a 18 de mayo
		CE3D Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.	12,5%	FFEOE/EMPRESA 23 marzo a 18 de mayo

ATENCIÓN AL CLIENTE-1GDCFGB

PROFESORA: María Amelia Camacho Lara

		CE3E Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.	12,5%	FFEOE/EMPRESA 23 marzo a 18 de mayo
		CE3F Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente	12,5%	FFEOE/EMPRESA 23 marzo a 18 de mayo
		CE3G Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.	12,5%	Actividad
		CE3H Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.	12,5%	Actividad
3º TRIME STRE	RA4 Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación. PE 25%	CE4A 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.	16,66%	Proyecto Aprendizaje Basado en Servicios CE4A
		CE4B Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.	16,66%	Prueba Escrita
		CE4C Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.	16,66%	Prueba Escrita
		CE4D Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.	16,66%	Prueba Escrita
		CE4E Se ha cumplimentado una hoja de reclamación	16,66%	Actividad
		CE4F Se ha compartido información con el equipo de trabajo.	16,70%	Actividad

RA/CE DUALIZADOS PARA LAS FFEOE EN LAS EMPRESAS (MARCADOS EN COLOR)

PROFESORA: María Amelia Camacho Lara

A) PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

A.1) Indicadores-Procedimientos:

- *Asistencia a clase.
- *Actitud de respeto y valoración de los compañeros y los profesores.
- *Eficiencia, orden y limpieza en la realización de actividades prácticas.
- *Valoración de sus propios aprendizajes.
- *Nivel de participación y colaboración.
- *Comprensión de los contenidos conceptuales.
- *Capacidad para desarrollar los contenidos procedimentales.
- *Constancia en el trabajo individual y en equipo.
- *Facilidad para aplicar los contenidos a situaciones reales.
- *Iniciativa para tomar decisiones.
- *Desarrollo de la capacidad de análisis y el sentido crítico.

A.2) Instrumentos:

- *Actividades realizadas en el aula.
- *Cuaderno de clase.
- *Classroom, Actividades evaluables.
- *Cuestionarios.
- *Pruebas objetivas.
- *Pruebas de comprensión de cada bloque.
- *Participación en clase.
- *Trabajos exigidos.
- *Proyectos o Retos.
- *Resolución de actividades propuestas por el propio profesor.
- *Aportación voluntaria de trabajos por parte de los alumnos.

PROFESORA: María Amelia Camacho Lara

*Rúbricas: Cuaderno, exposición trabajos expositivos.

B) CRITERIOS DE CALIFICACIÓN MÓDULO PROFESIONAL:

El departamento/profesor valorará el grado de consecución de los objetivos previstos aplicando la metodología, teniendo en cuenta la adquisición de las competencias, los criterios de evaluación y utilizando los distintos instrumentos de evaluación. La calificación se establecerá a partir del análisis del aprendizaje y del progreso en las actividades y tareas realizadas por parte del alumnado.

La calificación de cada evaluación y de la evaluación final resultará de los datos obtenidos mediante las pruebas objetivas realizadas, notas de clase del profesor (observación de actitudes, realización de tareas y actividades concretas, etc.) y trabajos o proyectos. Todos los Criterios de evaluación tienen el mismo porcentaje en el peso de la nota final.

Los resultados de la evaluación se expresarán en los términos «Insuficiente (IN)», para las calificaciones negativas; «Suficiente (SU)», «Bien (BI)», «Notable (NT)», o «Sobresaliente (SB)» para las calificaciones positivas.

C) CRITERIOS DE CORRECCIÓN MÓDULO PROFESIONAL:

*En cada prueba escrita se reflejarán los criterios de corrección. La tendrá archivada el profesor.

*Los controles o trabajos (Proyectos o retos) se realizarán al concluir cada unidad didáctica. Las preguntas serán variadas y se especificará su puntuación.

*En las pruebas o controles se valorará la limpieza, la corrección en la expresión y el uso adecuado del vocabulario específico de la materia.

*Cada ítem de las pruebas o controles tendrá una puntuación máxima determinada por el profesor/ra, de la que se descontará en función de las carencias en contenido, expresión, limpieza.

*El alumno/a que, durante una prueba o control esté copiando, se le retirará el control y estará suspenso, teniendo el derecho de recuperarlo el día de la recuperación de la evaluación del Trimestre.

***Habrá dos evaluaciones ordinarias y dos Evaluaciones finales (4 de junio, tras terminar las FFEOE y 23 de junio de 2026)** El número de controles en cada evaluación se hará al criterio de cada profesor/a teniendo en cuenta las características específicas del alumnado y al ritmo en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

*Habrá una recuperación por trimestre que será realizada tras la evaluación.

*No habrá controles para subir nota de las pruebas o controles, ni de las evaluaciones.

*El alumno/a que no asista a una prueba o control, deberá justificar dicha falta de manera oficial y tendrá derecho a la realización de la misma cuando el profesor/a lo establezca.

*La inasistencia a clase en las horas previas a un control o prueba, ordinarias o extraordinarias que sean convocadas, cuando no haya una justificación médica o por causas de fuerza mayor, podrá suponer la pérdida del derecho a realizar dicha prueba en cuestión. La posibilidad de repetir el control la determinará el profesor/ra en concreto, teniendo en cuenta las circunstancias concretas. En todo caso, el alumnado no tiene derecho automático a que las pruebas se le repitan.

*La nota de cada evaluación será el resultado de aplicar los criterios de calificación.

***La Primera Evaluación Final (4 de junio de 2026)**, será tras las FFEOE y el alumnado que no supere ésta, realizará el Programa de recuperación durante el mes de junio para la recuperación del Módulo o Módulos pendientes, recuperación que se realizará a finales de junio (2ªEvaluación Final, 23 de junio de 2026).

PROFESORA: María Amelia Camacho Lara

***La asistencia a clase es obligatoria hasta el final del curso, 23 de junio de 2026**, como se recoge en la nueva norma, **(D.147/2025: Art. 27.5 Orden de evaluación: Art. 2.4, 9.2, Anexo I)**. En el caso de faltar hasta un 20% a clase, perderá la evaluación continua y tendrá que evaluarse al final del curso mediante una prueba escrita del Módulo o Módulos pendientes.

***PROTOCOLO DE ABSENTISMO**

Cada profesor lleva el control de asistencia de su módulo: Informará al tutor docente en el caso de que supere las faltas de asistencia en cada uno de los casos siguientes:

Si supera el 10% de faltas de asistencia en un módulo: El tutor docente lo notificará a través de un escrito por Séneca a las familias.

Si supera el 15% de faltas de asistencia en un módulo: El tutor envía una carta certificada a las familias.

Si supera el 20% de faltas de asistencia en un módulo: El tutor envía el **Anexo I: Pérdida de la evaluación continua**.

En el caso de que el alumno no asista a clase por realización de actividades del centro relacionadas directamente con su formación (Erasmus,...), se tendrá que llevar a cabo un seguimiento personalizado por parte de cada profesor de cada módulo profesional (a través de las plataformas educativos Classroom o Moodle).

Del mismo modo podrá valorarse por parte de todo el equipo educativo otras faltas de asistencia por causa de fuerza mayor. En tal caso, si se considera que el alumno pueda llevar un seguimiento individualizado de cada módulo, el docente facilitará los medios necesarios para garantizar el correcto seguimiento de cada módulo.

FFEOE EN EMPRESAS 1ºGDCFGB:

SERVICIOS ADMINISTRATIVOS. ASISTENCIA AL IES: M, J, V (11 Horas MP: ACSyCSI (6h), ACCAAI (4), Tutoría (1h) que son los Módulos no dualizables. / 7 Horas MP duales: 2 horas TID, 2 horas TAB, 1 horas ATECL y 2 horas IPE).

PERMANENCIA DUAL EN IES: Del martes 24 de marzo al viernes 15 de mayo de 2026 (martes, jueves y viernes) Total 19 jornadas.

SERVICIOS ADMINISTRATIVOS. ASISTENCIA EMPRESA: L y X (12 Horas MP: TID (5), ATECL (1), TAB (5) y IPE (1) que son los módulos dualizables).

PERMANENCIA DUAL EMPRESAS: Del lunes 23 de marzo al lunes 18 de mayo de 2026 (lunes y miércoles) Total 14 jornadas de 6 horas (84 horas).

En Mengíbar, 02 de octubre de 2025

Profesora: María Amelia Camacho Lara