PROFESORA: Gloria María Liébana Vela

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

DEPARTAMENTO: ECONOMIA Y GDCFGB.
MÓDULO: ATENCIÓN AL CLIENTE.
NIVEL: 1GDCFGB

	RA	CE	PESO CE	INSTRUMENTO
1º TRIMESTRE	RA1 Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación. PE 25%	CE1A Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.	11,11%	Actividad
		CE1B Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.	11,11%	Actividad
		CE1C Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.	11,11%	Actividad
		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%	Actividad
		CE1F Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.	11,11%	Actividad
		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

PROFESORA: Gloria María Liébana Vela

		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 trasmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.	**11,12%**	**Actividad**
	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%**	**Actividad**
		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%**	**Actividad**
		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%**	**Actividad**
		CE2H Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.	**12,5%**	**Actividad**

ATENCIÓN AL CLIENTE-1GDCFGB

PROFESORA: Gloria María Liébana Vela

2º TRIMESTRE	**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** **18 Enero a 26 de marzo**
		CE3C Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.	**12,5%**	**FFEOE/EMPRESA** **18 Enero a 26 de marzo**
		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** **18 Enero a 26 de marzo**
		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%**	**18 Enero a 26 de marzo**
		CE3F Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente	**12,5%**	**Actividad**
		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**

ATENCIÓN AL CLIENTE-1GDCFGB

PROFESORA: Gloria María Liébana Vela

3º TRIMESTRE	**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%**	**Actividad**
		CE4B Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.	**16,66%**	**Actividad**
		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%**	**Actividad**
		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**
		CE4FSe ha compartido información con el equipo de trabajo.	**16,70%**	**Actividad**

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

En virtud del art.3 apartado b) de la Orden de 18 de septiembre de 2025, por la que se regula la evaluación, certificación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de los Grados D y E del Sistema de Formación Profesional en la Comunidad Autónoma de Andalucía, **la superación de los Módulos profesionales requiere la superación de la totalidad de los resultados de aprendizaje.**

ATENCIÓN AL CLIENTE-1GDCFGB

PROFESORA: Gloria María Liébana Vela

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 propuestas por el profesor.

*Cuaderno de clase y portfolio de trabajos.

*Classroom, Actividades evaluables.

*Resolución de actividades propuestas por el propio profesor.

*Aportación voluntaria de trabajos por parte de los alumnos.

*Rúbricas para valorar las actividades y tareas prácticas.

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 numéricamente, del 1 al 10, sin decimales.

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.**
-Evaluación Parcial 1ª
-Evaluación Parcial 2ª
-1ª Evaluación Final Ordinaria
-2ª Evaluación Final Ordinaria (Aproximadamente 22 de Junio).
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 (3 Junio 2027),** 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, 22 de junio de 2027).**
***La asistencia a clase es obligatoria hasta el final del curso, 22 de junio de 2027**, 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.

ATENCIÓN AL CLIENTE-1GDCFGB

PROFESORA: Gloria María Liébana Vela

PROGRAMA DE MEJORA Y RECUPERACIÓN

Calendario del Programa de mejora o recuperación: del 1 al 22 de junio de 2027.

Según la normativa actual en **Andalucía** que regula la Formación Profesional (Grados D y E, bajo el marco del Decreto 147/2025 y la normativa de evaluación de la Conserjería de Educación), **los alumnos tienen la obligación de asistir a clase de manera general continua** hasta el final de junio en ese periodo.

La asistencia obligatoria se divide de la siguiente manera:

1. **Alumnado con módulos suspensos (actividades de refuerzo):** Para ellos, la asistencia a clase es **estrictamente obligatoria** con el fin de superar los resultados de aprendizaje pendientes de cara a la segunda evaluación final, 22 de junio de 2027.

2. **Alumnado aprobado (actividades de mejora de calificación):** La legislación indica textualmente que "en el caso de mejora de la calificación la asistencia al centro será obligatoria solo para las actividades que se propongan para ello.

¿Qué dice exactamente la norma para los aprobados?

El texto legal determina que para el alumnado con todo aprobado, el centro ofrecerá actividades de profundización o de mejora de nota. Sin embargo, se especifica de manera restrictiva, **la voluntariedad de la mejora**: El alumnado que tiene el módulo aprobado no está obligado a intentar subir nota. Si decide no hacerlo, sus calificaciones de la primera evaluación final ya son firmes y definitivas para el expediente.
Asistencia vinculada a la actividad: La literalidad de las instrucciones autonómicas matiza que, en el caso de activar estrategias de mejora de calificación, "la asistencia al centro será obligatoria solo para las actividades que se propongan para ello".

De conformidad con el artículo correspondiente a la organización de las ofertas formativas con dos evaluaciones finales por curso, recogido en la Orden de 18 de septiembre de 2025, por la que se regula la evaluación de los grados D y E del Sistema de Formación Profesional en la Comunidad Autónoma de Andalucía, las actividades lectivas desarrolladas en el periodo comprendido entre la primera evaluación final y la segunda evaluación final (mes de junio) se programarán de forma diferenciada atendiendo a la situación académica del alumnado, por tanto:

1. El alumnado con módulos profesionales pendientes de evaluación positiva: Se arbitrarán actividades de refuerzo, recuperación, apoyo y tutorización de las competencias no adquiridas, enfocadas a la superación de los resultados de aprendizaje suspensos de cara a la segunda evaluación final (22 de junio de 2027).
Para este alumnado, la asistencia a las clases y actividades programadas será

PROFESORA: Gloria María Liébana Vela

estrictamente obligatoria, constituyendo un requisito indispensable para mantener el derecho a la evaluación continua.

2. El alumnado con la totalidad de los módulos profesionales aprobados: El departamento ofrecerá de forma voluntaria actividades dirigidas a la profundización de competencias, desarrollo de proyectos o mejora de la calificación. Siguiendo fielmente la literalidad de la normativa autonómica andaluza**, "en el caso de mejora de la calificación la asistencia al centro será obligatoria solo para las actividades que se propongan para ello".** En consecuencia, la asistencia regular continuada de este bloque de alumnado no será de carácter obligatorio fuera de los tiempos específicos asignados a dichas tareas de mejora.

Así, las calificaciones obtenidas por el alumnado que haya superado los módulos en la primera evaluación final y no opte por presentarse a las actividades de mejora de nota adquirirán carácter firme y definitivo a efectos de cumplimentación de las actas de evaluación del ciclo formativo.

DOCUMENTO DE "RENUNCIA O SOLICITUD DE ACTIVIDADES DE MEJORA DE CALIFICACIÓN" (ANEXO)

Al inicio de junio, el alumnado con aprobado firme (o sus tutores legales si son menores de edad) deberán cumplimentar y entregar firmado, un documento de "Renuncia o Solicitud de actividades de mejora de calificación".

Si firman que no desean mejorar, quedan eximidos de asistir. Con este documento de “Renuncia” firmado por los padres, la familia reconoce legalmente que el alumno no tiene la obligación de asistir y que queda bajo su custodia y responsabilidad durante esas horas.

Así además, si un alumno o alumna tiene un 5 en la primera evaluación final, no viene en junio y luego quiere reclamar su nota alegando que "quería subir nota pero no se le dió la oportunidad", el documento firmado demuestra que eligió voluntariamente mantener su nota inicial. El 5 pasa a ser definitivo de forma automática y blindada.

En Mengíbar, 26 de octubre de 2026

Profesora: Gloria María Liébana Vela