Instituto de Educación secundaria Luis Buñuel

Programación didáctica

2026/2027

3005 Atención al cliente

Familia Profesional de

Textil, Confección y Piel

Ciclo Formativo de Grado Básico

FP112 Arreglo y Reparación de Artículos Textiles y de Piel

Grado D– Nivel 1

1.º curso

Modalidad presencial diurno

Contenido

1 Introducción 4

1.1 Identificación 4

1.2 Marco normativo 4

1.3 Contextualización 5

1.3.1 Características del alumnado 5

2 Desarrollo curricular 6

2.1 Duración, ubicación y distribución horaria 6

2.2 Estándares de competencias profesionales (ECP) 6

2.3 Competencias profesionales y para la empleabilidad (CPE) 7

2.4 Objetivos generales (OG) 7

2.5 Resultados de aprendizaje (RA) y criterios de evaluación (CE) 7

2.6 Contenidos (C) 9

2.7 Relación entre los elementos curriculares 10

2.8 Organización y distribución temporal: unidades didácticas y otros tiempos 11

2.9 Formación en empresa u organismo equiparado (FEOE) 12

3 Metodología didáctica 12

3.1 Principios metodológicos 12

3.2 Estrategias metodológicas 12

3.3 Materiales y recursos didácticos 13

3.4 Agrupamientos 13

3.5 Plan de aplicación de los desdobles 14

3.6 Aprendizaje colaborativo basado en proyectos y/o retos 14

4 Procedimiento de evaluación y de calificación 14

4.1 Actividades, técnicas e instrumentos 14

4.2 Evaluaciones 15

4.2.1 Evaluación inicial 15

4.2.2 Evaluaciones parciales 20

4.2.3 Primera evaluación final 21

4.2.3.1 Alumnado que no haya perdido el derecho a la evaluación continua 21

4.2.3.2 Alumnado que haya perdido el derecho a la evaluación continua 21

4.2.4 Segunda evaluación final 21

4.3 Información al alumnado o, en su caso, a las familias del procedimiento de evaluación y calificación 22

4.4 Pérdida del derecho a la evaluación continua 23

4.5 Procedimiento de recuperación 24

4.6 Evaluación de la fase de formación en empresa u organismo equiparado (FEOE) 24

4.7 Criterios de calificación y ponderación 24

4.7.1 Criterios de calificación 24

4.8 Plan de recuperación de módulos profesionales pendientes 26

5 Medidas de respuesta educativa para la inclusión 26

6 Actividades complementarias y extraescolares 27

7 Plan de contingencia 27

7.1 Ausencia prolongada del profesorado titular 28
7.2 Ausencia prolongada del alumnado por causas justificadas 28
7.3 Interrupción generalizada del módulo profesional o del centro 29
8 Publicidad de la programación didáctica. 30

1 Introducción

1.1 Identificación

Centro educativo y organización	**Tipo**	Instituto de Educación Secundaria
	Nombre	IES. Luis Buñuel
	Curso académico	2026-2027
	Modalidad	Presencial diurno
Grado	**Familia profesional**	Textil, confección y piel
	Titulación	Técnico básico
	Código	FP112
	Denominación	Técnico básico en arreglo y reparación de artículos textiles y de piel
	Tipo de enseñanza	Ciclo formativo de grado básico
	Grado	D
	Nivel	1
Módulo profesional o proyecto	**Código**	3005
	Denominación	Atención al cliente
	Curso	1.º
	Duración curricular	67 horas
	Carga lectiva semanal	2 horas
Profesorado	**Nombre y apellidos**	María Jesús Escriche Guillen

1.2 Marco normativo

Esta programación didáctica se fundamenta en la siguiente normativa:

- **Normativa estatal:**
  - **LEY ORGÁNICA 2/2006, de 3 de mayo**, de Educación (BOE núm. 106, de 4 de mayo de 2006), modificada por la LEY ORGÁNICA 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (BOE núm. 340, de 30 de diciembre de 2020).

- **LEY ORGÁNICA 3/2022**, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional (BOE núm. 78, de 01 de abril de 2022).
- **REAL DECRETO 659/2023, de 18 de julio**, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional (BOE núm. 174, de 22 de julio de 2023).
- **REAL DECRETO 69/2025**, de 4 de febrero, por el que se desarrollan los elementos integrantes y los instrumentos de gestión del Sistema Nacional de Formación Profesional, y se modifica el Real Decreto 375/1999, de 5 de marzo, por el que se crea el Instituto Nacional de las Cualificaciones (BOE núm. 31, de 05 de febrero de 2025).
- **Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero**, establece el Título Profesional Básico en Arreglo y Reparación de Artículos Textiles y de Piel (familia profesional Textil, Confección y Piel) en España. Este título regula enseñanzas mínimas, competencias profesionales y el currículo básico para la reparación de ropa, piel, y marroquinería.

– **Normativa autonómica:**

- **DECRETO 91/2024, de 5 de junio**, del Gobierno de Aragón por el que se establece la **Ordenación de la Formación Profesional del Grado D y del Grado** E en la Comunidad Autónoma de Aragón (BOA núm. 109, de 06 de junio de 2024), modificada por **[[modificación pendiente de publicación]]**.
- **ORDEN ECD/841/2024, de 25 de julio**, por la que se regulan aspectos organizativos del **currículo** y se establecen los currículos de determinados **Ciclos Formativos de Formación Profesional de Grado Básico** para la Comunidad Autónoma de Aragón (BOA núm. 148, de 31 de julio de 2024).
- **ORDEN ECD/1005/2018, de 7 de junio**, por la que se regulan las actuaciones de **intervención educativa inclusiva** (BOA núm. 106, de 18 de junio de 2018), modificada por la ORDEN ECD/913/2023, de 11 de julio (BOA núm. 136, de 18 de julio de 2023) y por la Corrección de errores de la ORDEN ECD/913/2023, de 11 de julio (BOA núm. 143, de 27 de julio de 2023).
- **ORDEN** ECU/1069/2026, por la que se aprueban las **Instrucciones del tipo de centro** en relación con el curso 26/27

1.3 Contextualización

1.3.1 Características del alumnado

El perfil del alumnado que cursa los ciclos formativos que se imparten en el IES Luis Buñuel es variado. Las características que presentan se deben a diversos factores que hay que tener en cuenta a la hora de planificar la tarea docente y de impartir las clases por parte del profesorado.

Este Centro Educativo es el único que oferta las enseñanzas de la Familia Profesional “Textil, Confección y Piel” en toda la Comunidad autónoma, de tal forma que nuestro alumnado procede de distintas localidades de nuestra comunidad autónoma. Este es un

factor de diversidad en el aula que repercute en la dinámica de trabajo, puesto que hay alumnado que viaja diariamente, sujetos a horarios de transporte público y alumnado que vive fuera de su entorno familiar por primera vez. Por otro lado, implica tener en cuenta la diversidad de experiencias y oportunidades laborales en las distintas localidades de esta Comunidad Autónoma.
Lo que sí que se observa son determinadas actitudes que aparecen cada vez con mayor frecuencia tales como la escasa motivación o la indiferencia ante el trabajo escolar, el escaso nivel curricular, comportamientos disruptivos y otros factores que repercuten negativamente en el rendimiento académico. Esta situación se agrava para determinados alumnos en situación de exclusión social o familiar, lo que hace necesaria una adaptación de los contenidos y de la metodología, a fin de conseguir una mejor adaptación a este tipo de estudios y la consecución de los objetivos generales.

2 Desarrollo curricular

2.1 Duración, ubicación y distribución horaria

El módulo profesional de Atención al cliente tiene una **duración curricular** de **67** horas y se imparte en el **1.º curso** del ciclo formativo de grado básico en FP112 Arreglo y Reparación de Artículos Textiles y de Piel, grado D con una **carga lectiva semanal** de **2 horas**.

En el curso la carga lectiva semanal se distribuye de la siguiente manera:

Día	Horas
Lunes	
Martes	1
Miércoles	
Jueves	1
Viernes	

Teniendo en cuenta el calendario escolar y la distribución semanal de la carga lectiva, la **duración prevista** para el **curso 26/27** es de **65 horas**.

2.2 Estándares de competencias profesionales (ECP)

La superación de este módulo profesional permite la acreditación de los siguientes **estándares de competencias profesionales** del Catálogo Nacional de Estándares de Competencias Profesionales (CNECP):

Código	Denominación	Familia	Nivel
ECP1329_1	Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente	Actividades auxiliares de comercio	1

2.3 Competencias profesionales y para la empleabilidad (CPE)

Este módulo profesional contribuye al desarrollo de las siguientes **competencias profesionales y para la empleabilidad (CPE)**:

CPE g) Realizar presupuestos y elaborar facturas, detallando cantidades y conceptos de acuerdo con las características y dimensiones de los productos requeridos, cumpliendo los requisitos legales.

CPE h) Atender al cliente, demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.

2.4 Objetivos generales (OG)

De los **objetivos generales (OG)** establecidos en el currículo, la formación de este módulo contribuye a alcanzar los siguientes:

OG g) Calcular las cantidades de materiales, mano de obra y otros recursos necesarios para la elaboración de los trabajos, seleccionando la información relevante de acuerdo con los procedimientos establecidos para la realización de presupuestos y facturas.

OG h) Describir los procedimientos de encargo, realización y entrega de los trabajos relacionados con los procesos de arreglo, reparación y confección básica de artículos textiles y de piel, reconociendo las responsabilidades implicadas en la atención de clientes para comunicar quejas y reclamaciones.

2.5 Resultados de aprendizaje (RA) y criterios de evaluación (CE)

En este módulo profesional se establecen los siguientes **resultados de aprendizaje (RA)** y **criterios de evaluación (CE)**:

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 trasmitido 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 estos 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 han 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 este 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 información con el equipo de trabajo.

2.6 Contenidos (C)

Este módulo profesional tiene los siguientes **bloques de contenidos (BC)** y **contenidos orientativos (C)**:

BC 1. Atención al cliente:

1a) El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen. Canales de comunicación con el cliente.

1b) Barreras y dificultades comunicativas

1c) Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales.

1d) Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal.

BC 2. Venta de productos y servicios

2a) Actuación del vendedor profesional.

2b) Exposición de las cualidades de los productos y servicios.

2c) El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo.

2d) El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes.

2e) Técnicas de venta.

2f) Servicios post-venta.

BC 3. Información al cliente.

3a) Roles, objetivos y relación cliente-profesional.

3b) Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio.

3c) Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio.

3d) Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos.

- 3e) Objeciones de los clientes y su tratamiento.

BC 4. Tratamiento de reclamaciones.

4a) Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones.

4b) Gestión de reclamaciones.

4c) Alternativas reparadoras.

4d) Elementos formales que contextualizan una reclamación.

4e) Documentos necesarios o pruebas en una reclamación.

4f) Procedimiento de recogida de las reclamaciones.

2.7 Relación entre los elementos curriculares

A continuación, se muestra la relación entre los distintos elementos curriculares del módulo profesional:

RA	CE	C	CPE	OG
1	a-i	BC 1	h	h
2	a-h	BC 2	h	h
3	a-h	BC 3	g,h	g,h
4	a-f	BC 4	h	h

2.8 Organización y distribución temporal: unidades didácticas y otros tiempos

El módulo profesional tiene una **duración curricular** de **67 horas**. Para el **curso académico 26/27**, la **duración prevista** es de **65 horas**, calculada en función de la carga horaria semanal asignado y del calendario escolar establecido.

Las unidades didácticas se impartirán siguiendo una organización secuencial.

A continuación, se detalla la organización y distribución temporal de las unidades didácticas:

N	Título	RA	CE	C	CPE	OG	Duración (horas)	Temporización
1	La comunicación.	1	a-i	BC1	h	h	16	1.er trimestre
2	Cálculo de presupuestos	3	a-h	BC3	g.h	g,h	4 13	1.er trimestre 2.er trimestre
3	Tratamientos de reclamaciones.	4	a-f	BC4	h	h	6 8	2.er trimestre 3.er trimestre
4	El vendedor profesional	2	a-f	BC2	h	h	8	3.er trimestre

Se reservarán además tiempos específicos para actividades no vinculadas a unidades didácticas, tales como:

Actividad no vinculada a UD	Duración (horas)
Evaluación inicial	1
Exámenes y recuperaciones	6
Análisis trimestral del proceso de enseñanza-aprendizaje	3

2.9 Formación en empresa u organismo equiparado (FEOE)

En el 1 curso de Grado Básico en Arreglo y Reparación de Artículos Textiles y de Piel, no se realiza Formación en empresa u organismo equiparado.

3 Metodología didáctica

3.1 Principios metodológicos

Los principios metodológicos en los que se fundamenta esta programación didáctica son:

- Aprendizaje centrado en el alumnado.
- Enfoque globalizador e interdisciplinar.
- Atención a la diversidad del alumnado.
- Flexibilidad metodológica.
- Aprendizaje significativo.
- Aprendizaje autónomo y autorregulado.
- Evaluación formativa, continua y auténtica.

3.2 Estrategias metodológicas

A continuación, se enumeran las estrategias metodológicas que se utilizarán en este módulo profesional:

- Estrategias expositivas.
- Realización de ejercicios.
- Realización de prácticas.
- Tutoría entre iguales.
- Uso de Classroom.

3.3 Materiales y recursos didácticos

En el desarrollo del módulo profesional se utilizarán los siguientes recursos:

- **Recursos personales:**
  - Profesorado titular.
- **Espacios:**
  - Aula polivalente.
- **Recursos materiales:**
  - Equipos informáticos:
    - 1 ordenador de sobremesa para el profesorado/a.
    - 1 ordenador de sobremesa para cada alumno/a.
  - Pizarra blanca.
  - Altavoces.
- **Recursos digitales:**
  - Plataformas educativas:

    Classroom.
  - Sistemas operativos:

    Software específico:

    Vitalinux 3.3 (Gobierno de Aragón).
- **Recursos documentales:**
  - Bibliografía:
    - Libros:

      MF1224-1: Información y atención al cliente en servicios de arreglos y adaptación en textil y piel.

      Editorial: IC. ISBN:978-84-15886-11-2
  - Documentación elaborada por el profesorado.

3.4 Agrupamientos

Se utilizarán los siguientes tipos de agrupamiento:

- **Individual:**
  - El alumnado realiza las actividades de manera individual.
  - Este tipo de agrupamiento se utilizará con las siguientes estrategias metodológicas:
    - Realización de ejercicios.

    - Realización de prácticas.

- **Parejas:**
  - El alumnado se organiza en grupos de 2 personas.
  - Se utilizará este tipo de agrupamiento con las siguientes estrategias metodológicas:
    - Realización de prácticas.
    - Tutoría entre iguales.

3.5 Plan de aplicación de los desdobles

Este módulo profesional no contempla la aplicación de desdobles

3.6 Aprendizaje colaborativo basado en proyectos y/o retos

Este módulo profesional no participa en ningún proyecto de aprendizaje colaborativo.

4 Procedimiento de evaluación y de calificación

4.1 Actividades, técnicas e instrumentos

A lo largo del desarrollo del módulo profesional se utilizarán los siguientes tipos de **actividades de evaluación**:

- Ejercicios.
- Prácticas.
- Pruebas objetivas.
- Pruebas abiertas.

Para evaluar se utilizarán las siguientes **técnicas de evaluación**:

- Observación directa.
- Análisis de productos.
- Interacción y comunicación.

Para evaluar y, en su caso, calificar el proceso de enseñanza-aprendizaje se emplearán los siguientes **instrumentos**:

- Listas de control.
- Escalas de valoración.
- Rúbricas.
- Claves de respuesta.

4.2 Evaluaciones

4.2.1 Evaluación inicial

4.2.1 Evaluación inicial

La evaluación inicial se realizará durante las primeras semanas del curso para conocer el punto de partida del alumnado y ajustar la planificación didáctica.

De todas las que se redactan a continuación excepto las de Nivel competencial inicial en el módulo profesional, se realizarán siempre y cuando no se disponga información por parte de la tutora.

A continuación, se presentan las dimensiones a evaluar, junto con los aspectos que las componen y los criterios que se utilizarán para valorarlas:

Dimensión	Aspectos	Criterios de valoración
Perfil personal y académico del alumnado		
Trayectoria educativa	– Vía de acceso: – Edad: Tener cumplidos quince años, o cumplirlos durante el año natural en curso, y no superar los dieciocho años en el momento del acceso. – Trayectoria escolar previa: Haber cursado el tercer curso de Educación Secundaria Obligatoria (ESO) o, excepcionalmente, el segundo curso, por recomendación del equipo docente. – Propuesta pedagógica: El acceso no suele ser solo por voluntad propia, sino que el alumnado debe ser objeto de una propuesta del equipo docente a través del consejo orientador, o solicitarlo con la autorización de sus tutores legales si es menor de edad.	– La trayectoria previa proporciona una base suficiente para abordar el ciclo. – Las repeticiones anteriores no suponen lagunas críticas en aprendizajes básicos. – Los apoyos recibidos han contribuido a superar dificultades anteriores.
Contexto familiar y emocional	– Implicación familiar en los estudios. – Clima familiar y estabilidad emocional.	– La familia ofrece seguimiento y apoyo educativo adecuados. – El alumno/a presenta

	– Autoestima y motivación – Necesidad de atención individualizada.	estabilidad emocional y seguridad. – Muestra motivación suficiente para implicarse en el aprendizaje. – Informa de necesidades de atención psicológica o emocional si las hubiera.
Condiciones materiales para el estudio	– Disponibilidad de dispositivos y conectividad. – Espacio de estudio en casa. – Compatibilidad horaria con empleo u otras responsabilidades.	– Dispone de acceso estable a internet y a las herramientas digitales necesarias. – Cuenta con un espacio físico adecuado para estudiar. – Sus horarios permiten dedicar tiempo suficiente al ciclo.
Socialización y trabajo en equipo	– Relación con profesorado y compañeros/as. – Habilidades sociales (comunicación, empatía). – Participación en dinámicas grupales.	– Se integra de forma adecuada en el grupo. – Respeta las normas de convivencia. – Colabora de manera activa y constructiva en trabajos en equipo.
Hábitos e intereses	– Gestión del tiempo libre. – Actividades extracurriculares (deporte, arte, voluntariado). – Intereses vinculados al módulo.	– Participa en actividades enriquecedoras para su desarrollo personal. – Participa en actividades culturales o deportivas. – Muestra curiosidad por temas relacionados con el módulo o proyecto.
Autonomía y estrategias de aprendizaje	– Organización del estudio. – Autorregulación y control del trabajo personal. – Uso de técnicas y estrategias de aprendizaje.	– Planifica y gestiona sus tareas con eficacia. – Detecta sus dificultades y solicita apoyo cuando lo necesita. – Emplea estrategias de aprendizaje efectivas.
Salud y bienestar	– Hábitos de sueño y alimentación.	– Mantiene hábitos saludables que favorecen

	– Condiciones físicas o de salud. – Gestión del estrés.	el rendimiento. – Informa de necesidades específicas si las hubiera. – Gestiona adecuadamente el estrés y la presión académica.
Expectativas y actitud ante el ciclo	– Interés y motivación. – Percepción de dificultad. – Objetivos profesionales a corto y medio plazo.	– Demuestra interés activo en las actividades y contenidos. – Afronta retos con perseverancia. – Relaciona los aprendizajes con sus metas profesionales.
Barreras contextuales	– Limitaciones económicas o geográficas. – Necesidad de adaptaciones metodológicas o materiales.	– Dispone de recursos suficientes para poder cursar el ciclo. – Su lugar de residencia no limita el seguimiento normal de las actividades. – El centro es capaz de proporcionarle los recursos necesarios en caso de que los requiera.
Nivel competencial inicial en el módulo profesional		
Competencia digital	– Crear, guardar y organizar archivos y carpetas en local y en la nube. – Acceder y trabajar con suites ofimáticas online (abrir, editar y exportar). – Compartir archivos y configurar permisos básicos (ver, editar, comentar). – Buscar información en la web y contrastar autoría, fecha y origen. – Usar el correo electrónico para enviar y recibir mensajes con adjuntos, asunto y cuerpo adecuados.	– Crea, guarda y organiza archivos y carpetas en local y en la nube de manera adecuada. – Accede y trabaja con suites ofimáticas online para abrir, editar y exportar documentos. – Comparte archivos aplicando configuraciones básicas de permisos. – Busca información en internet y contrasta autoría, fecha y origen de forma crítica. – Usa el correo electrónico de manera adecuada, enviando y recibiendo

		mensajes con adjuntos, asunto y cuerpo correctos.
Competencia lingüística	– Comprender enunciados e instrucciones técnicas básicas. – Expresarse oralmente con claridad y terminología adecuada al contexto. – Expresarse por escrito con estructura simple y registro formal. – Escribir sin faltas de ortografía ni errores ortotipográficos	– Comprende enunciados e instrucciones técnicas básicas sin dificultad relevante. – Se expresa oralmente con claridad y utiliza terminología adecuada. – Se expresa por escrito con estructura simple y registro formal. – Escribe sin faltas de ortografía graves ni errores ortotipográficos.
Razonamiento lógico	– Resolver problemas sencillos aplicando pasos ordenados. – Detectar errores de procedimiento, formato o cálculo en productos simples. – Proponer soluciones viables y argumentadas	– Resuelve problemas sencillos aplicando un procedimiento ordenado. – Detecta errores de procedimiento, formato o cálculo en productos simples. – Propone soluciones viables y argumentadas con lógica elemental.
Competencia matemática	– Realizar operaciones básicas: suma, resta, multiplicación, división, uso correcto de paréntesis. – Calcular porcentajes y proporciones en situaciones prácticas. – Operar con fracciones y potencias en contextos habituales de cálculo. – Interpretar datos en tablas y gráficos simples. – Aplicar formato numérico, redondeo y uso de unidades cuando proceda.	– Aplica operaciones básicas utilizando correctamente los paréntesis. – Calcula porcentajes y proporciones en situaciones prácticas sencillas. – Opera con fracciones y potencias en contextos habituales. – Interpreta datos representados en tablas y gráficos simples. – Aplica formato numérico, redondeo y unidades cuando procede.
Conocimientos y	– Usar elementos de	– Reconoce y usa técnicas

habilidades específicas	comunicación. – Aplicar técnicas de venta. – Usar diferentes tratamientos de reclamaciones.	de comunicación con el cliente. – Comunica con el cliente las diferentes posibilidades del servicio. – Atender tratamientos de reclamaciones.
Competencias transversales	– Asistir con puntualidad y entregar tareas en el plazo indicado. – Mostrar autonomía y responsabilidad básica en la realización de tareas. – Colaborar en trabajos grupales respetando roles y normas básicas. – Comunicarse con claridad y escuchar de forma activa en el aula. – Aceptar y aplicar correcciones sencillas propuestas por el profesorado. – Respetar las normas de uso del aula y de los recursos compartidos. – Mantener una actitud de interés y perseverancia ante las dificultades	– Asiste con puntualidad y cumple plazos de entrega. – Muestra autonomía y responsabilidad básica en la realización de tareas. – Colabora en trabajos grupales con comunicación clara y respeto a las normas. – Se comunica con claridad y escucha de forma activa en el aula. – Acepta y aplica correcciones sencillas propuestas por el profesorado. – Respeta las normas de uso del aula y de los recursos compartidos. – Mantiene una actitud de interés y perseverancia ante las dificultades.

En esta evaluación inicial se utilizarán las siguientes **actividades**:

- Cuestionarios iniciales.
- Entrevistas individuales o en grupo.
- Ejercicios prácticos relacionados con contenidos básicos del módulo profesional.
- Pruebas de nivel en competencias instrumentales.
- Dinámicas de grupo para observar la interacción y la convivencia.

Para el análisis de dichas evidencias se emplearán las siguientes **técnicas de evaluación**:

- Observación directa.
- Análisis de productos.
- Interacción y comunicación.

La recogida y valoración de la información se llevará a cabo mediante los siguientes **instrumentos de evaluación**:

- Listas de control.
- Escalas de valoración.
- Rúbricas.
- Claves de respuesta.

En función de los resultados obtenidos en la evaluación inicial, se aplicarán las siguientes **medidas**:

- Programar tareas de refuerzo en competencias instrumentales (digital, matemática, lingüística).
- Adaptar recursos didácticos al nivel competencial del grupo.
- Reorganizar la temporización de las unidades didácticas.
- Modificar la secuencia de aprendizaje según necesidades detectadas.
- Adaptar actividades, técnicas e instrumentos de evaluación para garantizar la accesibilidad.
- Coordinar con el Departamento de Orientación o, en su caso, Servicio de Orientación, medidas específicas.
- Aplicar estrategias de motivación.
- Diseñar actuaciones para mejorar la convivencia.
- Planificar entrevistas con familias o tutores legales.
- Establecer planes de seguimiento personalizado.

4.2.2 Evaluaciones parciales

Durante el curso se realizarán, con carácter general, **tres evaluaciones parciales**, una al finalizar cada trimestre.

Estas sesiones forman parte del proceso de **evaluación continua** y tendrán **un carácter formativo e integrador**, orientado a **valorar el progreso del alumnado** y a **mejorar la intervención educativa**.

En cada evaluación parcial se valorará el progreso del alumnado en la **consecución de los resultados de aprendizaje**. También se analizará la evolución del grupo en su conjunto y se revisará la práctica docente, con el objetivo de adaptar las estrategias metodológicas y organizativas según las necesidades detectadas.

A cada estudiante se le informará del resultado de la evaluación mediante una **calificación numérica entre 1 y 10**. La información proporcionada tendrá una finalidad formativa y orientadora, y tanto el alumnado como, en caso de ser menor de edad, sus familias, recibirán toda la información necesaria para conocer su progreso, las áreas de mejora y las medidas de apoyo previstas.

En estas evaluaciones parciales se informará únicamente sobre los resultados de aprendizaje respecto a los cuales se haya recogido evidencia suficiente conforme a sus criterios de evaluación.

4.2.3 Primera evaluación final

Durante el mes de junio, se realizará la primera evaluación final, que tendrá carácter calificativo. Su finalidad será valorar el grado de logro de los resultados de aprendizaje a través de la ponderación de los criterios de evaluación, conforme a lo establecido en el apartado 4.7 de esta programación didáctica.

4.2.3.1 Alumnado que no haya perdido el derecho a la evaluación continua

El alumnado que haya mantenido el derecho a la evaluación continua será calificado en esta primera evaluación final tomando como base las evidencias de aprendizaje recogidas a lo largo del curso mediante las actividades de evaluación realizadas.

La calificación final del se obtendrá aplicando los criterios de calificación, establecidos en el apartado 4.7.1, y la ponderación de los resultados de aprendizaje y de los criterios de evaluación, establecida en el apartado 4.7.2.

4.2.3.2 Alumnado que haya perdido el derecho a la evaluación continua

El alumnado que pierda el derecho a la evaluación continua será evaluado en esta convocatoria mediante actividades específicas que generen nuevas evidencias de aprendizaje y permitan valorar la adquisición de los resultados de aprendizaje del módulo profesional conforme a sus criterios de evaluación.

La calificación final del módulo profesional se obtendrá aplicando los criterios de calificación establecidos en el apartado 4.7.1 y la ponderación de los resultados de aprendizaje y de los criterios de evaluación indicada en el apartado 4.7.2.

La calificación final del módulo profesional se determinará aplicando los criterios de calificación que se establezcan en **el plan de pendientes.**

A continuación, se indican las actividades de evaluación previstas para este alumnado, que podrán modificarse durante el curso en función de la evolución del grupo, de las necesidades detectadas o de las circunstancias concretas del módulo profesional:

- Prueba objetiva.
- Prueba abierta.
- Dosier de ejercicios y prácticas aplicadas.

4.2.4 Segunda evaluación final

El alumnado que no haya superado el módulo profesional en la primera evaluación final podrá presentarse a la segunda evaluación final.

Para ello, se realizarán actividades específicas que generen nuevas evidencias de aprendizaje y permitan valorar el grado de logro alcanzado en relación con los resultados de aprendizaje y sus criterios de evaluación.

La calificación final del módulo profesional se obtendrá aplicando los criterios de calificación establecidos en el apartado 4.7.1 y la ponderación de los resultados de aprendizaje y de los criterios de evaluación indicada en el apartado 4.7.2.

La calificación final del módulo profesional se determinará aplicando los criterios de calificación que se establezcan en **el plan de pendientes.**

A continuación, se indican las actividades de evaluación previstas para esta segunda convocatoria final:

- Prueba objetiva.
- Prueba abierta.
- Dosier de ejercicios y prácticas aplicadas.

4.3 Información al alumnado o, en su caso, a las familias del procedimiento de evaluación y calificación

El profesorado informará al alumnado —y, si es menor de edad, a sus familias— sobre el procedimiento de evaluación y calificación del módulo profesional, garantizando la transparencia del sistema desde el inicio y a lo largo de todo el curso.

La información se ofrecerá de forma continua y orientadora, priorizando la evaluación formativa como elemento clave para mejorar tanto la intervención docente como el aprendizaje del alumnado. Este enfoque se basará en retroalimentación frecuente, reflexión sobre el propio aprendizaje y toma de decisiones orientadas a la mejora, implicando activamente al alumnado en su progreso y favoreciendo el desarrollo de su autorregulación.

Aunque la comunicación será constante, se establecen momentos clave en los que se proporcionará información estructurada y sistemática:

1) **Inicio del curso:**
    a) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.
    b) Ponderación de los resultados de aprendizaje y de los criterios de evaluación.
    c) Criterios de calificación aplicados al módulo profesional y forma de cálculo de la calificación final.
    d) Causas y consecuencias de la pérdida del derecho a la evaluación continua.
    e) Procedimiento de recuperación durante el curso.
    f) Procedimiento de evaluación y calificación en la segunda evaluación final.
2) **Inicio de cada unidad didáctica:**
    a) Explicación de los elementos curriculares implicados, con especial atención a los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

b) Criterios de calificación y ponderación para el cálculo de la calificación de los resultados de aprendizaje.

c) Actividades, técnicas e instrumentos de evaluación y, en su caso, de calificación.

3) **Durante el desarrollo de la unidad didáctica:**

a) Retroalimentación continua mediante orientaciones, correcciones y seguimiento individualizado.

4) Al finalizar cada resultado de aprendizaje:

a) Información individual al alumnado sobre el nivel de logro alcanzado.

b) Retroalimentación específica y, en su caso, propuesta de actividades de mejora o recuperación.

5) **En cada evaluación parcial:**

a) Síntesis del progreso del alumnado respecto a los resultados de aprendizaje evaluados.

b) Comunicación del nivel alcanzado mediante calificación numérica acompañada de una observación cualitativa.

6) **Al finalizar la primera evaluación final:**

a) Comunicación individual de la calificación final del módulo profesional.

b) Información sobre las actividades de recuperación previstas para la segunda evaluación final, si procede.

4.4 Pérdida del derecho a la evaluación continua

La evaluación del módulo profesional tendrá carácter continuo, formativo e integrador a lo largo de todo el proceso de enseñanza-aprendizaje. Para que esta evaluación continua pueda aplicarse de forma efectiva, se requiere la participación activa del alumnado en las actividades programadas y su asistencia regular a clase.

El alumnado perderá el **derecho a la evaluación continua** cuando el número de faltas de asistencia supere el **15 % de la duración total** del módulo profesional, calculado desde la fecha de matrícula.

De acuerdo con lo establecido en el apartado *2.8. Organización y distribución temporal: unidades didácticas y otros tiempos*, en el presente módulo profesional, para el alumnado matriculado desde el inicio del curso escolar, el **número total de horas** es de **65 horas**. Por lo que el alumnado perderá el derecho a la evaluación continua al superar las **10 horas de inasistencia**.

Podrán quedar excluidas de este cómputo aquellas situaciones debidamente acreditadas, como la necesidad de conciliación con la actividad laboral o la condición de

deportista de alto nivel o rendimiento, previa solicitud del alumnado y valoración por parte del equipo docente del ciclo formativo.

El alumnado que pierda el derecho a la evaluación continua será evaluado y calificado de acuerdo con lo establecido en el apartado 4.2.3.2 de esta programación.

La pérdida del derecho a evaluación continua afecta exclusivamente a la primera evaluación final. El alumnado podrá presentarse a la segunda evaluación final en igualdad de condiciones que el resto de estudiantes que no hayan superado el módulo profesional.

4.5 Procedimiento de recuperación

El alumnado que, sin haber perdido el derecho a la evaluación continua, no supere uno o varios resultados de aprendizaje, podrá recuperarlos mediante actividades específicas de evaluación.

Las actividades de recuperación se realizarán en los siguientes momentos:

- Al finalizar cada evaluación parcial.
- Antes de la evaluación final.

Se emplearán actividades que permitan valorar el logro de los resultados de aprendizaje no superados:

- – Dossier de ejercicios y prácticas.
- – Pruebas objetivas.
- – Pruebas abiertas.

El profesorado informará al alumnado —y, en su caso, a las familias si el alumnado es menor de edad—, de forma individual, sobre:

- Los resultados de aprendizaje no superados.
- Las actividades de recuperación que deberá realizar.
- El procedimiento de evaluación y calificación aplicable.

4.6 Evaluación de la fase de formación en empresa u organismo equiparado (FEOE)

No procede, en 1 Grado Básico no se realiza FEOE.

4.7 Criterios de calificación y ponderación

4.7.1 Criterios de calificación

La calificación del módulo profesional se calculará a partir de los siguientes criterios de calificación:

1) Se fijan los siguientes criterios de calificación para cada uno de los RA:

Pruebas teórico-prácticas 80%

Dossier de actividades y prácticas.....20%

2) El módulo profesional se considerará superado cuando se obtenga una calificación igual o superior a 5 puntos sobre 10.
3) La calificación final se obtendrá mediante un proceso jerárquico:
   a) Criterios de evaluación (CE): cada CE se calificará a partir de la media ponderada de las calificaciones obtenidas en los distintos instrumentos de calificación en los que se haya trabajado dicho criterio. La calificación de cada CE en un instrumento se obtendrá mediante la media ponderada de los indicadores de logro definidos para ese instrumento
   b) Resultados de aprendizaje (RA): la calificación de cada RA se calculará como la media ponderada de las calificaciones de sus criterios de evaluación, aplicando las ponderaciones definidas en el apartado 4.7.2.
   c) Calificación final del módulo profesional: se obtendrá como la media ponderada de las calificaciones de los RA, según las ponderaciones establecidas en el apartado 4.7.2.
4) Un RA se considerará superado cuando alcance una calificación igual o superior a 5 puntos sobre 10.
5) Para poder aplicar la compensación entre RA, el alumnado deberá alcanzar las siguientes calificaciones mínimas sobre 10 puntos:
   ◦ RA 1, 5 puntos.
   ◦ RA 2, 3 puntos.
   ◦ RA 3, 3 puntos.
   ◦ RA 4, 5 puntos.
6) La calificación final del módulo profesional se expresará en valores enteros del 1 al 10, sin decimales, aplicando las siguientes reglas:
   a) Si la calificación es igual o superior a 5 y el decimal es superior a 5 se redondeará al número entero más próximo.
   b) Si es inferior a 5, se truncará al número entero inferior más próximo.
   c) Si el resultado es inferior a 1, se asignará una calificación de 1.
   d) Durante el curso escolar, el alumno que termine el examen no deberá de salir del aula hasta que finalice el tiempo establecido. Si un alumno llega tarde, se le permitirá entrar y realizar el examen, pero no contará con tiempo adicional.
   e) En caso de que un alumno no pueda presentarse al examen en la fecha establecida y aporte el correspondiente justificante, será convocado a la prueba de recuperación, manteniendo la posibilidad de una segunda oportunidad en igualdad de condiciones que el resto de sus compañeros. Si no presenta justificante, deberá igualmente presentarse a la recuperación, pero se considerará que ha perdido una de las oportunidades de evaluación.

f) Si se detecta que un alumno está copiando durante un examen, dicho examen quedará invalidado. Se le entregará una nueva prueba, de igual o similar contenido, que deberá completar en el tiempo restante establecido.

g) Durante el periodo de exámenes finales, en el que el alumnado acude únicamente a realizar los exámenes, ningún estudiante podrá abandonar el aula antes de transcurridos 30 minutos desde el inicio de este. Asimismo, una vez que algún alumno haya salido del aula, no se permitirá el ingreso de ningún otro estudiante que llegue con un retraso superior a esos 30 minutos.

La calificación del módulo profesional se calculará considerando la siguiente ponderación de resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

RA1		**RA2**		**RA3**		**RA4**	
25%		25%		25%		25%	
CE	**%**	**CE**	%	**CE**	%	**CE**	%
1.a	10	**2.a**	10	**3.a**	10	**4.a**	20
1.b	10	**2.b**	10	**3.b**	20	**4.b**	20
1.c	10	**2.c**	10	**3.c**	20	**4.c**	20
1.d	20	**2.d**	10	**3.d**	10	**4.d**	20
1.e	20	**2.e**	10	**3.e**	10	**4.e**	10
1.f	5	**2.f**	20	**3.f**	10	**4.f**	10
1.g	5	**2.g**	20	**3.g**	10		
1.h	10	**2.h**	10	**3.h**	10		
1.i	10						

4.8 Plan de recuperación de módulos profesionales pendientes

No hay alumnos/as de 2º curso pendiente en el módulo de atención al cliente en este curso 26-27.

5 Medidas de respuesta educativa para la inclusión

A partir de la información obtenida en la evaluación inicial, y atendiendo de manera esencial a las características del alumnado, se adoptarán las siguientes **medidas de respuesta educativa para la inclusión**:

- **Ajustes metodológicos:**
  - Uso de instrucciones más breves y claras.
  - Mayor acompañamiento docente en la realización de tareas.

- Descomposición de tareas complejas en pasos sencillos y observables.
- Utilización de andamiajes, ejemplos guiados y modelado.

– **Ajustes organizativos:**
- Incremento del tiempo disponible para completar tareas.
- Flexibilidad en la entrega de actividades.
- Posibilidad de fragmentar sesiones prácticas extensas.

– **Ajustes en el acceso:**
- Uso de materiales adaptados, como textos con pictogramas, esquemas visuales o vídeos explicativos.
- Reducción de la carga visual o cognitiva en documentos.
- Utilización de lectores de pantalla u otras herramientas digitales de apoyo.

– **Ajustes en la evaluación:**
- Cambios en el formato de presentación (oral, visual o escrito).
- Utilización de rúbricas simplificadas.
- Adaptación de los instrumentos para facilitar la recogida de evidencias del aprendizaje.

6 Actividades complementarias y extraescolares

Las **actividades complementarias y extraescolares** relacionadas con el módulo de atención al cliente se deciden en común con otros módulos del ciclo.

Las actividades complementarias y extraescolares se deciden en departamento a principio de curso.

A lo largo de curso pueden surgir actividades o visitas que se valoran en momentos determinados en reunión de departamento.

Durante el curso escolar 26-27 no se realizarán actividades complementarias y extraescolares por decisión del claustro del centro educativo.

7 Plan de contingencia

El plan de contingencia establece las actuaciones previstas para garantizar la continuidad del proceso de enseñanza-aprendizaje del módulo profesional ante circunstancias excepcionales que impidan su desarrollo ordinario. Define distintos escenarios posibles y, para cada uno de ellos, concreta las actividades a realizar, su organización, los recursos disponibles, las medidas de seguimiento y los ajustes necesarios en la programación, asegurando así que el alumnado pueda alcanzar los resultados de aprendizaje previstos.

7.1 Ausencia prolongada del profesorado titular

En caso de ausencia prolongada del profesorado titular del módulo profesional, se aplicará el siguiente plan de contingencia:

- **Actividades:**

  El alumnado realizará las siguientes actividades:

  - Dosier de ejercicios y prácticas.

- **Organización de las actividades:**

  Las tareas estarán estructuradas por unidades didácticas.

- **Disponibilidad y acceso:**

  Las actividades y los recursos adicionales necesarios estarán disponibles en el curso correspondiente de la plataforma classroom así como en un repositorio accesible la persona tutora del grupo, por la jefatura de departamento y por la jefatura de estudios.

- **Materiales y recursos didácticos:**

  Se utilizarán los materiales y recursos indicados en el apartado 3.3 de esta programación didáctica.

- **Seguimiento:**

  El seguimiento del plan de contingencia se realizará mediante supervisión de la persona tutora del grupo o, en su defecto, la jefatura de departamento.

- **Ajuste en la programación:**

  A la reincorporación del profesorado titular o sustituto, se evaluará la situación del grupo y, si fuese necesario, se adaptará la temporización.

7.2 Ausencia prolongada del alumnado por causas justificadas

En caso de ausencia prolongada del alumnado por causas justificadas, se aplicará el siguiente plan de contingencia:

– Actividades:

El alumnado realizará las siguientes actividades:

◦ Dosier de ejercicios y prácticas.

– Organización de las actividades:

Las tareas estarán estructuradas por unidades didácticas.

– Disponibilidad y acceso:

Las actividades y los recursos adicionales necesarios estarán disponibles en el curso correspondiente de la plataforma Classrroom.

– Materiales y recursos didácticos:

Se utilizarán los materiales y recursos indicados en el apartado 3.3 de esta programación didáctica.

– Seguimiento:

El seguimiento del plan de contingencia será realizado por el profesorado responsable del módulo profesional, empleando la plataforma classrroom para el intercambio de mensajes, la resolución de dudas, la entrega de actividades, la evaluación y la calificación.

– Ajuste en la programación:

A la reincorporación del alumnado, se evaluará su situación académica y se desarrollarán actividades de refuerzo en los aspectos en los que se hayan detectado carencias, reorganizando las tareas pendientes y adoptando, si fuese necesario, la temporización de la programación didáctica.

7.3 Interrupción generalizada del módulo profesional o del centro

- **Actividades:**

  El alumnado realizará las siguientes actividades:

  - Dosier de ejercicios y prácticas.

- **Organización de las actividades:**

  Las tareas estarán estructuradas por unidades didácticas.

- **Disponibilidad y acceso:**

  Las actividades y los recursos adicionales necesarios estarán disponibles en el curso correspondiente de la plataforma classroom así como en un repositorio accesible la persona tutora del grupo, por la jefatura de departamento y por la jefatura de estudios.

- **Materiales y recursos didácticos:**

  Se utilizarán los materiales y recursos indicados en el apartado 3.3 de esta programación didáctica.

- **Seguimiento:**

  El seguimiento del plan de contingencia será realizado por el profesorado responsable del módulo profesional, empleando la plataforma classrroom para el intercambio de mensajes, la resolución de dudas, la entrega de actividades, la evaluación y la calificación.

- **Ajuste en la programación:**

  Al reiniciarse la actividad del módulo profesional o del centro educativo, se evaluará el grado de avance del grupo, reorganizando la secuencia y temporización

de las unidades didácticas si fuera necesario, planificando actividades de refuerzo para consolidar los aprendizajes interrumpidos.

8 Publicidad de la programación didáctica.

Durante la primera sesión del curso, el profesorado titular del módulo profesional explicará al alumnado los aspectos más relevantes de la programación didáctica, con el fin de garantizar la transparencia del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Esta información incluirá:

- Las competencias profesionales y para la empleabilidad.
- Los objetivos generales.
- Los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación.
- Los contenidos orientativos.
- La organización de las unidades didácticas.
- La metodología didáctica.
- Los procedimientos de evaluación y de calificación.

La programación didáctica estará disponible para su consulta durante todo el curso escolar a través de la **web del centro**.