IES Luis Buñuel

Programación didáctica 2026/2027

Módulo profesional:

0271 Información y Atención al Cliente

Familia Profesional:

Textil Confección y Piel

Tipo de Enseñanza:

Ciclo Formativo de Grado Medio

TCP202 – Confección y Moda

Grado D – Nivel 2 – **2º curso**

Modalidad presencial

Índice

1 Introducción

1.1 Identificación

1.2 Marco normativo

2 Desarrollo curricular

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

2.2 Relación entre los elementos curriculares

2.3 Organización y distribución temporal: unidades didácticas y otros tiempos

2.4 Formación en empresa u organismo equiparado (FEOE)

2.4.1 Modalidad de la FEOE

2.4.3 Resultados de aprendizaje desarrollados en la FEOE

2.4.4. Organización para el alumnado que no realice la FEOE

2.4.5 Seguimiento de la FEOE

3 Metodología didáctica (art 100 d)

3.1 Principios y estrategias metodológicos

4 Procedimiento de evaluación y de calificación

4.1 Momentos de evaluación

4.1.1 Evaluación inicial

4.1.2 Evaluaciones parciales

4.1.3 Primera evaluación final

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

4.1.3.2 Alumnado que haya perdido el derecho a la evaluación continua

4.1.4 Segunda evaluación final

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

4.3 Pérdida del derecho a la evaluación continua

4.4 Procedimiento de recuperación

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

4.6 Criterios de calificación y ponderación

4.6.1 Criterios de calificación

4.6.2 Ponderación de los resultados de aprendizaje y de los criterios de evaluación

4.7 Plan de recuperación de módulos profesionales pendientes

1 Introducción

1.1 Identificación

Módulo profesional	**Código**	0271
	Denominación	Información y Atención al Cliente
	Curso	2º
	Duración curricular	100 horas
	Carga lectiva semanal	3 horas
Organización	**Modalidad**	Presencial
	Turno	Diurno
Profesorado	**Nombre y apellidos**	Ana Isabel Valero Yuste

1.2 Marco normativo

Título	**REAL DECRETO 955/2008,** de 6 de junio, **por el que se establece el título de Técnico en Confección y Moda** y se fijan sus enseñanzas mínimas.
Currículo	**ORDEN de 1 de abril de 2011,** de la Consejera de Educación, Cultura y Deporte, por la que se establece **el currículo** del título de **Técnico en Confección y Moda para la Comunidad Autónoma de Aragón.**

2 Desarrollo curricular

2.1 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 clientes, justificando y aplicando diferentes técnicas de comunicación.

Criterios de evaluación (CE):

1.a) Se han identificado los elementos, barreras, factores modificadores y tipos de comunicación que intervienen en la atención al cliente.

1.b) Se han analizado los diferentes tipos de lenguaje, técnicas y estrategias para una buena comunicación.

1.c) Se ha valorado la importancia de la cortesía, amabilidad, respeto, discreción, cordialidad e interés en la interrelación con el cliente.

1.d) Se han establecido las habilidades personales y sociales que hay que desarrollar para lograr una perfecta comunicación.

1.e) Se han comunicado al cliente las diferentes posibilidades de servicio en diferentes tipos de establecimientos de confección.

1.f) Se ha simulado la obtención de la información necesaria de posibles clientes y en diferentes situaciones.

1.g) Se han distinguido los elementos fundamentales para transmitir la imagen de la empresa.

1.h) Se ha analizado el comportamiento de diferentes tipos de clientes.

1.i) Se han definido las características de la información (inmediatez, precisión) y el asesoramiento (claridad, exactitud).

1.j) Se han descrito las fases que componen la atención al cliente según el plan de acción definido.

RA 2. Ejecuta actividades de asesoramiento, describiendo y aplicando las fases de un proceso de atención al cliente.

Criterios de evaluación (CE):

2.a) Se han analizado las cualidades y actitudes a desarrollar por parte del asesor hacia el cliente y la empresa (marketing interno).

2.b) Se ha identificado la tipología del cliente, sus motivaciones y necesidades de compra.

2.c) Se ha descrito la importancia del conocimiento por parte del asesor de las características del producto.

2.d) Se han determinado las líneas de actuación en el asesoramiento según el plan de acción definido por la empresa.

2.e) Se han desarrollado las fases de un proceso de asesoramiento (captar la atención, provocar el interés, despertar el deseo, mover a la acción del cliente).

2.f) Se ha relacionado el concepto de marketing con la satisfacción de los deseos del consumidor.

2.g) Se ha valorado como facilitadora en el proceso de decisión de compra la información, asesoramiento, ambiente acogedor, educación, comunicación y habilidades sociales del vendedor/asesor.

2.h) Se ha definido la importancia de mantener actualizado el fichero de clientes para la aplicación del plan de fidelización.

RA 3. Realiza presupuestos de proyectos de vestuario a medida, analizando y valorando las actividades asociadas y materiales utilizadas en el proceso.

Criterios de evaluación (CE):

3.a) Se ha recogido y suministrado la información necesaria para la realización del presupuesto.

3.b) Se han valorado los costes de los materiales estándar, los precios indicados en la tarifa aplicable y los materiales específicos necesarios en base a los gastos previstos.

3.c) Se ha calculado el coste del servicio en función de la complejidad del mismo y del tiempo previsto para cada operación y del proceso total para incluirlo en el precio final.

3.d) Se han reconocido las formas de aplicación de negociaciones del presupuesto.

3.e) Se han utilizado diversos medios (tradicional, informático) para la realización de presupuestos.

3.f) Se han utilizado programas ofimáticos para la realización del presupuesto.

3.g) Se han comparado los precios obtenidos realizando un estudio de mercado.

RA 4. Formaliza encargos y entrega de productos y artículos confeccionados, describiendo y aplicando la documentación relacionada.

Criterios de evaluación (CE):

4.a) Se han identificado las actuaciones de recepción del encargo, según el tipo de prenda o artículo que se va a realizar.

4.b) Se han explicado las formas de control de materiales.

4.c) Se han descrito las distintas formas de entrega y exhibición al cliente de las prendas y artículos.

4.d) Se ha efectuado la actualización y ordenación del fichero de clientes.

4.e) Se ha cumplimentado la documentación relacionada con la formalización y entrega de productos y artículos confeccionados.

4.f) Se han empelado programas informáticos.

RA 5. Atiende reclamaciones, quejas o sugerencias de los clientes potenciales, reconociendo y aplicando criterios y procedimientos de actuación.

Criterios de evaluación (CE):

5.a) Se ha tipificado la actitud, postura e interés a adoptar ante quejas y reclamaciones, utilizando un estilo asertivo para informar al cliente.

5.b) Se han desarrollado técnicas que se utilizan para la resolución de conflictos y reclamaciones.

5.c) Se han reconocido los aspectos de las reclamaciones en los que incide la legislación vigente.

5.d) Se ha descrito el procedimiento para la presentación de reclamaciones.

5.e) Se han identificado las alternativas al procedimiento que se pueden ofrecer al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables.

5.f) Se ha trasladado la información sobre la reclamación según el orden jerárquico preestablecido.

5.g) Se ha valorado la importancia que para el control de calidad del servicio tienen los sistemas de información manuales e informáticos que organizan la información.

5.h) Se ha establecido la información registrada del seguimiento posventa, de incidencias, de peticiones, de reclamaciones de clientes como indicadores para mejorar la calidad del servicio prestado y aumentar la fidelización.

2.2 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	1.a – 1.j	BC 1 (1.a - 1.f)	i – g	o – m
2	2.a – 2.h	BC 2 (2.a - 2.e)	a – g– i	a– j
3	3.a – 3.g	BC 3 (3.a - 3.i)	a – g – j – i	a – m – o
4	4.a – 4.f	BC 4 (4.a - 4.e)	a – g – j – i	a – m – o
5	5.a – 5.h	BC 5 (5.a - 4.g)	g – j – i	m – o

3

2.3 Organización y distribución temporal: unidades didácticas y otros tiempos

El módulo profesional Información y Atención al Cliente tiene una duración curricular de 100 horas. Para el curso académico 26/27, la duración prevista es de 96 horas, calculada en función de la carga horaria semanal asignada y del calendario escolar establecido.

Asimismo, considerando lo establecido en la propuesta de organización temporal para la fase de formación en empresa (apartado 2.9.2), de la duración total prevista, 20 horas corresponden al período que el alumnado permanece en la empresa u organismo equiparado. Por lo tanto la duración efectiva de formación en el centro educativo de 76 horas.

Las unidades didácticas 5 y 6 se desarrollarán mientras el alumnado este realizando la FEOE.

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.	RA1	1.a – 1.d	BC1 (1.a – 1.d)	– i –	– o –	9 H	1 T
2	COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE E LA EMPRESA TEXTIL.	RA1	1.e – 1.j	BC1 (1.b-1.e-1.f	– g –	– m –	12 H	1 T
3	ASESORAMIENTO EN ACTIVIDADES DE CONFECCIÓN.	RA2	2.a – 2.h	BC2 (2.a – 2.e)	– a –g –i –	– a – j –	18 H	1T y 2T
4	PRESUPUESTOS DE MODA A MEDIDA.	RA3	3.a – 3.g	BC3 (6.a – 6.i)	– a – g – i – j	– a–m–o–	27 H	2 T
5	FORMALIZACIÓN DE ENCARGOS Y ENTREG DE PRODUCTOS CONFECCIONADOS	RA4	4.a – 4.f	BC4 (5.a – 5.e)	– a – g – i – j	– a–m–o–	10 H	3T
6	ATENCIÓN DE RECLAMACIONES Y LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR.	RA5	5.a – 5.h	BC5 (5.a-5.g)	–g–i –j –	–m–o–	10 H	3T

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

Actividad no vinculada a UD	Duración (horas)
Evaluación inicial: destinada a conocer el punto de partida del alumnado y así poder adaptar las programaciones a las necesidades del alumnado.	2
Controles trimestrales para analizar la adquisición de resultados de aprendizaje	4
Controles de recuperación trimestral, para que el alumnado pueda superar resultados de aprendizaje no alcanzados durante el trimestre.	2
Controles de recuperación final, para que el alumnado pueda superar resultados de aprendizaje no alcanzados durante el curso.	2

2.4 Formación en empresa u organismo equiparado (FEOE)

2.4.1 Modalidad de la FEOE

La fase de FEOE se desarrollará en el **régimen general**.

2.4.2 Organización temporal de la FEOE

La **fase de formación en empresa u organismo** equiparado se desarrollará desde el **09/03/27** hasta el **28/05/27**, ambos inclusive, con una duración total de **360 horas**, para el conjunto de módulos profesionales que se desarrollan en la empresa u organismo equiparado.

Esta planificación podrá ajustarse en función de la organización del centro, las características y circunstancias del alumnado, así como de las necesidades y condiciones de las empresas u organismos equiparados.

2.4.3 Resultados de aprendizaje desarrollados en la FEOE

Este módulo profesional no desarrollará resultados de aprendizaje en la FEOE.

2.4.4 Organización para el alumnado que no realice la FEOE

El alumnado que, por cualquiera de los motivos contemplados en la normativa, no realice la FEOE, debido a la carga lectiva de 3 horas semanales de este módulo, se establece 1 hora semanal de formación sustitutoria en el centro. También podrán asistir a la hora formativa establecida para los alumnos que están en FEOE.

2.4.5 Seguimiento de la FEOE

Durante la FEOE el alumnado deberá realizar las siguientes actividades, que serán guiadas y tutorizadas por la profesora del módulo profesional:

– Dosier de actividades:

1.- DESARROLLO DEL PROTOCOLO PARA FORMALIZAR ENCARGOS Y ENTREGA DE ESTOS EN UN ATELIER DE TRAJES DE NOVIA.

2.- PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES Y LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR.

Se celebrarán reuniones de seguimiento quincenales en el centro educativo. Estas sesiones tendrán un doble propósito:

- Seguimiento de la formación en empresa, coordinado por la persona tutora dual del grupo. Entre otras cuestiones, se comprobará el Cuaderno de Seguimiento.
- Seguimiento de las actividades que se han ido enviando a través de classroom.

3 Metodología didáctica

3.1 Principios y estrategias metodológicos

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

- Flexibilidad metodológica: No se establece un método único y rígido, sino que se alternarán diferentes estrategias adaptándose a los resultados de aprendizaje, el momento del curso y las necesidades específicas del grupo.
- Aprendizaje autónomo y autorregulado: Se promoverá progresivamente la competencia de "aprender a aprender". El alumnado deberá tomar decisiones, planificar sus tiempos, buscar fuentes de información fiables y asumir la responsabilidad de su propio trabajo, preparándose así para la formación a lo largo de la vida y el entorno laboral.
- Aprendizaje centrado en el alumnado: El estudiante asume el rol de protagonista activo de su propio proceso formativo.
- Enfoque globalizador e interdisciplinar: Se plantean los saberes no como compartimentos estancos, sino interconectados. Se busca que el alumnado comprenda la realidad, resolviendo problemas o proyectos que requieren la integración de competencias y conocimientos de este y otros módulos profesionales.
- Participación activa, fomentando la motivación: Se propondrán actividades directamente conectados con la realidad profesional y los intereses actuales del alumnado.
- Reflexión crítica y metacognición: Se fomentará sistemáticamente que el alumnado reflexione no solo sobre qué ha aprendido, sino sobre cómo lo ha aprendido. Mediante rutinas de pensamiento y autoevaluaciones, desarrollarán una mirada crítica sobre su propio desempeño, identificando sus fortalezas y áreas de mejora.

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

- Realización de ejercicios.
- Realización de prácticas.
- Aprendizaje cooperativo.
- Tutoría entre iguales.
- Aprendizaje basado en proyectos (ABP).

4 Procedimiento de evaluación y de calificación

4.1 Momentos de evaluación

4.1.1 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.

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

Perfil personal y académico del alumnado		
Dimensión	**Aspectos**	**Criterios de valoración**
Trayectoria educativa	– Vía de acceso (ESO, prueba de acce etc.). – Repeticiones de curso. – Apoyos recibidos anteriormente (adaptaciones, refuerzos).	– La trayectoria previa proporciona una b suficiente para abordar el ciclo. – Las repeticiones anteriores no suponer lagunas críticas en aprendizajes básico – Los apoyos recibidos han contribuido a superar dificultades anteriores.
Contexto familiar y emocional	– Implicación familiar en los estudios. – Clima familiar y estabilidad emociona – Autoestima y motivación – Necesidad de atención individualizad	– La familia ofrece seguimiento y apoyo educativo adecuados. – El alumno/a presenta estabilidad emocional y seguridad. – Muestra motivación suficiente para implicarse en el aprendizaje. – Informa de necesidades de atención psicológica o emocional si las hubiera.

Dimensión	**Aspectos**	**Criterios de valoración**
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 las herramientas digitales necesarias. – Cuenta con un espacio físico adecuado para estudiar. – Sus horarios permiten dedicar tiempo suficiente al ciclo.
Socialización y trabajo e equipo	– Relación con profesorado y compañeros/as. – Habilidades sociales (comunicación, empatía). – Participación en dinámicas grupales.	– Se integra de forma adecuada en el gru – Respeta las normas de convivencia. – Colabora de manera activa y constructiv en trabajos en equipo.
Hábitos e intereses	– Gestión del tiempo libre. – Actividades extracurriculares (deport 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 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. – Condiciones físicas o de salud. – Gestión del estrés.	– Mantiene hábitos saludables que favorecen el rendimiento. – Informa de necesidades específicas si l hubiera. – Gestiona adecuadamente el estrés y la presión académica.
Expectativas y actitud a el ciclo	– Interés y motivación. – Percepción de dificultad. – Objetivos profesionales a corto y me plazo.	– Demuestra interés activo en las actividades y contenidos. – Afronta retos con perseverancia. – Relaciona los aprendizajes con sus met profesionales.
Barreras contextuales	– Limitaciones económicas o geográfic – 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		
Dimensión	**Aspectos**	**Criterios de valoración**
Competencia lingüística	– Comprender enunciados e instrucciones técnicas básicas. – Expresarse oralmente con claridad y terminología adecuada. – 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 uti terminología adecuada. – Se expresa por escrito con estructura simple y registro formal. – Escribe sin faltas de ortografía graves n errores ortotipográficos.
Competencia matemática	– Realizar operaciones básicas, uso correcto de paréntesis. – Calcular porcentajes y proporciones situaciones prácticas. – Operar con fracciones y potencias . – 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. – Aplica formato numérico, redondeo y unidades cuando procede.

Conocimientos y habilidades específicas	– Crear figuras geométricas simples de forma correcta – Trazar paralelas y perpendiculares entre si – Manejo y conocimiento de reglas de escalas – Distinguir las líneas que forman en cuerpo humano – Conocer la terminología de tallaje	– Crea figuras respetando horizontalidad verticalidad – Traza líneas paralelas y perpendiculare según las indicaciones recibidas – Maneja las reglas de escalas identifican las diferencias y proporcionalidad – Distingue los nombres de distintar línea del cuerpo humano – Conoce las diferentes tallas
Competencias transversales	– Asistir con puntualidad y entregar tar 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 escucha de forma activa en el aula. – Aceptar y aplicar correcciones sencill propuestas por el profesorado. – Respetar las normas de uso del aula de los recursos compartidos. – Mantener una actitud de interés y perseverancia ante las dificultades	– Asiste con puntualidad y cumple plazos entrega. – Muestra autonomía y responsabilidad básica en la realización de tareas. – Colabora en trabajos grupales comunicación clara y respeto a 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 d los recursos compartidos. – Mantiene una actitud de interés perseverancia ante las dificultades.

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

- Cuestionarios iníciales.
- Entrevistas individuales o en grupo.
- Ejercicios prácticos relacionados con contenidos básicos del módulo profesional.
- Pruebas de nivel en competencias instrumentales (digital, lingüística, matemática).
- 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.
- 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.

4.1.2 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.

4.1.3 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.

4.1.3.1 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 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, establecida en el apartado 4.7.2.

4.1.3.2 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.

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
- Simulación de situaciones profesionales.

4.1.4 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 determinará 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.

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

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

4.2 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) **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.

4) **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.

5) **Al finalizar la cada 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.

4.3 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 y sin tener en cuenta, en su caso, las horas de formación en empresa u organismo equiparado (FEOE).

De acuerdo con lo establecido en el apartado *2.8. Organización y distribución temporal: unidades didácticas y otros tiempos* y el apartado *2.9.2. Organización temporal de la FEOE*, en el presente módulo profesional, para el alumnado matriculado desde el inicio del curso escolar, el **número total de horas** es de **96horas**, de las cuales **20 horas** corresponden a la **FEOE**. En consecuencia, en el centro se desarrollarán **76 horas presenciales**, por lo que el alumnado perderá el derecho a la evaluación continua al superar las **11 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 4.1.3.2 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.

4.4 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 resultado de aprendizaje no superado.
- 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:

- Ejercicios prácticos.
- Prueba abierta.
- Prueba objetiva.
- Dosier de ejercicios.

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.

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

Este módulo no se dualiza.

4.6 Criterios de calificación y ponderación

4.6.1 Criterios de calificación

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

1) El módulo profesional se considerará superado cuando se obtenga una calificación igual o superior a 5 puntos sobre 10.
2) 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 4.6.2.
   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 4.6.2.
3) Un RA se considerará superado cuando alcance una calificación igual o superior

a 5 puntos sobre 10.

4) Para poder aplicar la compensación entre RA, el alumnado deberá alcanzar en cada uno de ellos una calificación mínima de 5 puntos sobre 10.

5) 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 7, se redondeará al número entero más próximo.

   b) Si es inferior a 7, se truncará al número entero inferior más próximo.

   c) Si el resultado es inferior a 1, se asignará una calificación de 1.Un RA se considerará superado cuando alcance una calificación igual o superior a 5 puntos sobre 10.

   d) Las calificaciones entre 4 y 5 no redondean al alza

6) 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, siempre y cuando nadie haya salido de la clase, en todo caso, no contará con tiempo adicional.

7) En caso de que un alumno no pueda presentarse al examen en la fecha establecida y aporte el correspondiente justificante, será convocado a una 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 presentarse a la recuperación, pero se considerará que ha perdido una de las oportunidades de evaluación.

8) Si se detecta que un alumno está copiando, o ha copiado, 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.

9) Durante la duración del examen los alumnos no podrán salir de clase.

10) 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.

4.6.2. Ponderación de los resultados de aprendizaje y de los criterios de evaluación

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

RA 1		**RA 2**		**RA 3**		**RA 4**		**RA 5**	
20%		**20%**		**25%**		**20%**		**15%**	
CE	**%**	**CE**	**%**	**CE**	**%**	**CE**	**%**	**CE**	**%**
1.a	5	**2.a**	10	**3.a**	15	**4.a**	20	**5.a**	15
1.b	5	**2.b**	15	**3.b**	15	**4.b**	15	**5.b**	15
1.c	10	**2.c**	15	**3.c**	15	**4.c**	20	**5.c**	15
1.d	10	**2.d**	10	**3.d**	10	**4.d**	15	**5.d**	15
1.e	5	**2.e**	10	**3.e**	15	**4.e**	15	**5.e**	15
1.f	10	**2.f**	10	**3.f**	15	**4.f**	15	**5.f**	10
1.g	15	**2.g**	15	**3.g**	15			**5.g**	10
1.h	15	**2.h**	15					**5.h**	15
1.i	10								
1.j	15								

4.7 Plan de recuperación del módulo profesional pendiente

No hay alumnado que ha promocionado con el módulo de Información y Atención al Cliente pendiente.