CURSO 2026-27.

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DEL MÓDULO PROFESIONAL

ATENCIÓN AL CLIENTE

Ciclo Formativo	**TÍTULO PROFESIONAL BASICO EN BÁSICO EN PELUQUERÍA Y ESTÉTICA**
Normativa que regula el título	Orden de 8 de noviembre de 2016, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, los criterios y el procedimiento de admisión a las mismas y se desarrollan los currículos de veintiséis títulos profesionales básicos. (Anexo XXIV)
Otra normativa aplicable	• Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. • Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional. • Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional. • Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía. • Real Decreto 498/2024, de 21 de mayo, por el que se modifican determinados reales decretos por los que se establecen títulos de Formación Profesional de grado básico y se fijan sus enseñanzas mínimas. • Real Decreto 499/2024, de 21 de mayo, por el que se modifican determinados reales decretos por los que se establecen títulos de Formación Profesional de grado medio y se fijan sus enseñanzas mínimas. • Real Decreto 500/2024, de 21 de mayo, por el que se modifican determinados reales decretos por los que se establecen títulos de Formación Profesional de grado superior y se fijan sus enseñanzas mínimas. • Resolución de 26 de junio de 2024, de la Dirección General de Formación Profesional, por la que se dictan Instrucciones para regular aspectos relativos a la organización y al funcionamiento del curso 2024/2025 en la Comunidad Autónoma de Andalucía. • Decreto 147/2025, de 17 de septiembre por el que se establece la ordenación de las enseñanzas de los grados D y E del Sistema de Formación Profesional en Andalucía. • Orden de 18 de septiembre de 2025, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación 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. • Orden de 26 de septiembre de 2025, por la que se regula la fase de formación en empresa u organismo equiparado de los grados D y E del Sistema de Formación Profesional de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
Módulo Profesional	**ATENCIÓN AL CLIENTE**
Profesor/a	Mª CARMEN FLORENTÍN HERNÁNDEZ
Duración del Módulo	64 Horas totales -2 Horas semanales

1. INTRODUCCIÓN AL MP

Esta programación corresponde al módulo de Atención al cliente, módulo que se imparte en el segundo curso de Formación Profesional Básica en peluquería y estética.

Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de atención y servicio al cliente, tanto en la información previa como en la postventa del producto o servicio.

La definición de esta función incluye aspectos como:

- Comunicación con el cliente.
- Información del producto como base del servicio.
- Atención de reclamaciones

2. CARACTERÍSTICAS DEL GRUPO-CLASE

Se trata de un grupo de 9 alumnos (8 alumnas y 1 alumno), que proceden de Guadix y sus municipios y pedanías colindantes. El nivel académico es medio-bajo teniendo en cuenta que el alumnado es derivado hacia la FPB porque sus resultados en la ESO no han sido suficientemente satisfactorios.

Alumnado con NEAE:

- V.G.R
- Y.R.M
- M.G.M.B

- Constituyen un grupo heterogéneo donde algunos componentes presentan ciertas carencias formativas, debido a situaciones de desventaja social, económica, cultural e intelectual. Existen algunos problemas de disciplina por parte de un grupo del alumnado, que parecen ya reconducidos.

Todo el alumnado ha estado escolarizado con anterioridad en el centro, por lo que conocen la dinámica de funcionamiento.

Con relación a los hábitos de estudio, el alumnado suele dedicar escaso tiempo para ello, no utiliza técnicas de estudio y aparecen deficiencias manifestadas en aspectos tan fundamentales como la realización de resúmenes, esquemas, toma de apuntes o realización de actividades. No obstante, hay parte de este grupo que sí realiza las tareas habitualmente y muestran interés por el módulo.

3. COMPETENCIAS PROFESIONALES Y PARA LA EMPLEABILIDAD, asociadas al Módulo

3.1. La competencia general de este título consiste en aplicar técnicas de limpieza, cambios de forma y color del cabello, así como técnicas básicas de maquillaje, depilación, manicura y pedicura, atendiendo al cliente y preparando los equipos, materiales y aéreas de trabajo con responsabilidad e iniciativa personal, operando con la calidad indicada, observando las normas de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental correspondientes y comunicándose de forma oral y escrita en lengua castellana y en su caso en la lengua cooficial propia así como en alguna lengua extranjera.

3.2. Las competencias profesionales, personales, sociales y las competencias para el aprendizaje permanente de este título son las que se relacionan a continuación:

a) Recepcionar productos de estética y peluquería almacenándolos en condiciones de seguridad.

b) Preparar los equipos, útiles y zona de trabajo dejándolos en condiciones de uso e higiene.

c) Acomodar y proteger al cliente en función de la técnica a realizar garantizando las condiciones de higiene y seguridad.

d) Aplicar las técnicas básicas de embellecimiento de uñas de manos y pies, para mejorar su aspecto.

e) Aplicar las técnicas de depilación del vello, asesorando al cliente sobre los cuidados anteriores y posteriores.

f) Decolorar el vello, controlando el tiempo de exposición de los productos.

g) Realizar maquillaje social y de fantasía facial, adaptándolos a las necesidades del cliente.

h) Lavar y acondicionar el cabello y cuero cabelludo en función del servicio a prestar.

i) Iniciar el peinado para cambios de forma temporales en el cabello.

j) Efectuar cambios de forma permanente en el cabello, realizando el montaje aplicando los cosméticos necesarios.

k) Cambiar el color del cabello, aplicando los cosméticos y controlando el tiempo de exposición establecido.

l) Resolver problemas predecibles relacionados con su entorno físico, social, personal y productivo, utilizando el razonamiento científico y los elementos proporcionados por las ciencias aplicadas y sociales.

m) Actuar de forma saludable en distintos contextos cotidianos que favorezcan el desarrollo personal y social, analizando hábitos e influencias positivas para la salud humana.

n) Valorar actuaciones encaminadas a la conservación del medio ambiente diferenciando las consecuencias de las actividades cotidianas que pueda afectar al equilibrio del mismo.

ñ) Obtener y comunicar información destinada al autoaprendizaje y a su uso en distintos contextos de su entorno personal, social o profesional mediante recursos a su alcance y los propios de las

tecnologías de la información

o) hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas, apreciando su uso y disfrute como fuente de enriquecimiento personal y social.

p) Comunicarse con claridad, precisión y fluidez en distintos contextos sociales o profesionales y por distintos medios, canales y soportes a su alcance, utilizando y adecuando recursos lingüísticos orales y escritos propios de la lengua castellana y, en su caso, de la lengua cooficial.

q) Comunicarse en situaciones habituales tanto laborales como personales y sociales utilizando recursos lingüísticos básicos en lengua extranjera.

r) Realizar explicaciones sencillas sobre acontecimientos y fenómenos característicos de las sociedades contemporáneas a partir de información histórica y geográfica a su disposición.

s) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación.

t) Cumplir las tareas propias de su nivel con autonomía y responsabilidad, empleando criterios de calidad y eficiencia en el trabajo asignado y efectuándolo de forma individual o como miembro de un equipo.

u) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en su ámbito de trabajo, contribuyendo a la calidad del trabajo realizado.

v) Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.

w) Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.

x) Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.

y) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

3.3. Competencias específicas:

De las competencias generales citadas, son especificas del Módulo de Atención al Cliente las enumeradas con las letras: a), b), s), t), u), v), w), x) y y).

4. OBJETIVOS GENERALES asociados al Módulo

De los objetivos generales, son específicos del Módulo de ATENCIÓN AL CLIENTE los enumerados con las letras:

a) Reconocer productos y materiales de estética y peluquería, así como los métodos para su limpieza y desinfección, relacionándolos con la actividad correspondiente para preparar los equipos y útiles.

b) Seleccionar los procedimientos de acogida del cliente relacionándolos con el tipo de servicio para acomodarlo y protegerlo con seguridad e higiene.

t) Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, asi como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.

u) Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.

v) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.

w) Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando danos a las demás personas y en el medio ambiente.

x) Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.

y) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

5. RESULTADOS DE APRENDIZAJE (RA)

Los Resultados de Aprendizaje del módulo ATC son los siguientes:

RA1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.

RA2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.

RA3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.

RA4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.

Los resultados de aprendizaje, en adelante **RA, y** criterios de evaluación, en adelante **CE, que se trabajarán en la fase de formación en empresa u organismo equiparado (FFEOE) serán los siguientes:**

ACTIVIDADES

REALIZA ASESORAMIENTO AL CLINETE SEGÚN ELS ERVIVIO A REALIZARSE.

RA3- CE a) b) c) d) e)

El departamento ha acordado que se deberán superar para así aprobar el módulo de ATC todos los RA y sus C.E.

Se informará al alumnado o a sus representantes legales, a principios de curso y antes de finalizar el mes de octubre, **a cerca de los resultados de aprendizaje (RA), criterios de evaluación (CE), criterios de calificación, procedimientos e instrumentos de evaluación de cada uno de los módulos**. Para ello se podrá realizar la entrega física del documento, y en este caso se devolverá al profesor una copia firmada por parte del alumno/a, a través de G. Classroom y a través del Punto de Recogida de Séneca.

6. PROPUESTA DE UNIDADES DIDÁCTICAS O DE TRABAJO ASOCIADAS A LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE	
U.D.	**R.A.**
UT 1. Atención al cliente	RA1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación
UT2. Venta de productos y servicios	RA2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico
UT3. Información al cliente	RA3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas
UT4. Tratamiento de reclamaciones	RA4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación

7. CONTENIDOS A TRABAJAR EN LAS DIFERENTES UNIDADES DIDÁCTICAS O DE TRABAJO	
CONTENIDOS (DEL CURRÍCULO)	**UD**
- El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen. Canales de comunicación con el cliente. - Barreras y dificultades comunicativas. - Comunicación verbal: emisión y recepción de mensajes orales. - Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal. - Empatía y receptividad	
- Actuación del vendedor profesional. - Exposición de las cualidades de los productos y servicios. La presentación y demostración del producto. - El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo. - El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes. Las objeciones del cliente. - Técnicas de venta. - Servicios posventa. - Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista	
- Roles, objetivos y relación cliente-profesional. - Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio. - Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio. - Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos. - Fidelización de clientes. - Objeciones de los clientes y su tratamiento. - Parámetros clave que identificar para la clasificación del articulo recibido. Técnicas de recogida de los mismos. - Documentación básica vinculada a la prestación de servicios.	
- Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones. - Alternativas reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación. - Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. - Procedimiento de recogida de las reclamaciones. - Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones	

8. ASPECTOS METODOLÓGICOS	
8.1. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	1. Los contenidos estarán dirigidos de forma que se potencie el "Saber Hacer". 2. Secuenciar el proceso de aprendizaje de forma que las capacidades sean adquiridas de forma adecuada. 3. Presentar los contenidos teóricos y prácticos de cada unidad didáctica. 4. Realizar **ejercicios prácticos** en todas las unidades didácticas. 5. Comenzar las unidades didácticas con una introducción motivadora, poniendo de manifiesto la utilidad o funcionalidad de la misma en el mundo profesional. Lo haremos a modo de **casos prácticos introductorios que simulan situaciones de la VIDA PROFESIONAL de cualquier trabajador-a del sector.** 6. Presentar la documentación técnica necesaria para el desarrollo de las unidades didácticas o de trabajo. 7. Realizar trabajos o actividades individuales y en grupo. 8. Proporcionar la solución de supuestos prácticos como modelo de las actividades que hay que realizar. 9. Realizar actividades alternativas para afianzar el contenido de las unidades didácticas o de trabajo. 10. Poner en común el resultado de las actividades. 11. Cumplimentación del **portfolio del alumno-a** como muestra o evidencia de las competencias desarrolladas o adquiridas a lo largo del curso. Las líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre: • Clases expositivas • Diseño y realización de trabajos prácticos • Resolución de problemas Estas líneas de actuación deben fundamentarse desde el enfoque de "**aprender-haciendo**", a través del diseño de actividades-tareas que proporcionen al alumnado competencia en su ámbito profesional.
8.2. MATERIALES Y RECURSOS DE CARÁCTER DIDÁCTICO	El módulo empleará metodologías activas como proyectos colaborativos, debates guiados, simulaciones y casos de estudio, que no solo permiten la aplicación práctica de conocimientos técnicos, sino que también promueven el desarrollo de habilidades esenciales. Además, de implementar evaluaciones formativas que reflejen el progreso en estas competencias, tales como presentaciones de grupo, reflexiones personales y evaluaciones

8.3. **MEDIDAS GENERALES PARA LA ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD DEL ALUMNADO CON DISCAPACIDAD, NEAE Y NEE.**	En el caso de que el alumnado presente discapacidad o cualquier otra necesidad específica de apoyo educativo (NEE) o formativo se garantizará el acceso al currículo y las pruebas de evaluación disponiendo de los medios necesarios para que puedan alcanzar los objetivos establecidos en términos de resultados de aprendizaje y adquirir las competencias profesionales correspondientes. En virtud del artículo 8.3 del Decreto 147/2025 de 17 de septiembre, el centro aplicará los currículos establecidos en cada caso, para ello se adaptará la programación, en cuento a técnicas, procedimientos e instrumentos de avaluación a las características de su alumnado, con especial atención a las necesidades de quienes presenten una discapacidad o cualquier otra necesidad específica de apoyo educativo (NEE) o formativo y teniendo en cuenta las posibilidades formativas del entorno productivo. Esta adecuación en ningún caso supondrá la modificación o supresión de las competencias contempladas de los RA y CE del grado y, por lo tanto, no podrá afectar a la adquisición de la competencia general del título. Para ello se prevén las siguientes adaptaciones: Metodológicas: Se aplicarán estrategias flexibles y personalizadas para facilitar el acceso a los contenidos y garantizar que todo el alumnado pueda progresar adecuadamente sin alterar los RA ni los CE. Tecnológicas: Se incorporarán recursos digitales y apoyos técnicos que permitan al alumnado superar barreras de acceso a la información y a las tareas, **asegurando la participación plena en el proceso formativo**. Organizativas: Se organizarán los espacios, tiempos y agrupamientos de forma que favorezcan la inclusión y la accesibilidad, **garantizando el desarrollo adecuado de las capacidades de cada estudiante**. De Comunicación: Se emplearán canales de comunicación claros, accesibles y variados para asegurar la comprensión de instrucciones y contenidos, **favoreciendo una interacción efectiva y adaptada a las necesidades del alumnado**. **Atención a los Ritmos de Aprendizaje**: Podemos plantear acciones para tres grandes grupos de alumnado que presentan atención a la diversidad, sin olvidar que la programación está abierta y es flexible en cuanto a la incorporación de modificaciones requeridas por nuevos campos de actuación: **Alumnado con ritmo de aprendizaje rápido:** Para aquel alumnado con nivel elevado de conocimientos o con un ritmo de enseñanza-aprendizaje más rápido, se plantea, una serie de actividades de ampliación que permitirán mantener la motivación de estos alumnos mientras el resto de los compañeros alcanzan los objetivos propuestos. **Alumnado con dificultades en el aprendizaje:** Si se aprecia alumnos con un ritmo más lento de aprendizaje se establecerán medidas de refuerzo. Según el momento en que se detecten, se reforzarán, repitiendo las explicaciones, mandando trabajos específicos adaptados a las circunstancias que concurran en el alumnado y en otros casos, se mandarán ejercicios más sencillos para una mejor comprensión. **Adaptaciones de Acceso:** Tal y como establece la normativa actual, dentro del término genérico Necesidades

8. ASPECTOS METODOLÓGICOS

Específicas de Apoyo Educativo englobamos al alumnado con necesidades educativas especiales, al alumnado con altas capacidades intelectuales, al alumnado con dificultades específicas de aprendizaje y al alumnado que precisa actuaciones de carácter compensatorio.

En cualquier caso, se aplicarán adaptaciones de acceso al curriculum o adaptaciones no significativas. En este curso existen alumnas con dislexia, disgrafía, discalculia, TDAH e Inteligencia Límite, se harán las aclaraciones necesarias, se reforzarán las indicaciones y explicaciones con ejemplificaciones y se supervisará de forma directa el ejercicio de tareas y exámenes, dando más tiempo si fuera necesario.

TEMPORALIZACIÓN

CALENDARIO

FECHA INICIO: 15 de septiembre

FECHA FIN: 22 junio

PERIODO DE RECUPERACIÓN:

Del 1 al 22 de junio.

HORARIO SEMANAL

	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
1º					ATC
2º					ATC
3º					
4º					
5º					
6º					

TEMPORALIZACIÓN

DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE UTS

UNIDAD	FECHA	Nº DE SESIONES
UD1	SEPTIEMBRE- OCTUBRE	10 SESIONES
UD2	NOVIEMBRE- DICIEMBRE	12 SESIONES
UD3	ENERO- FEBRERO	12 SESIONES
UD4	FEBRERO- MARZO	10 SESIONES

La temporización indicada es abierta y flexible siendo probable que deba ser reajustada a lo largo del curso en función de las necesidades y ritmo de aprendizaje del grupo.

10. FASE DE FORMACIÓN EN EMPRESA U ORGANISMO EQUIPARADO (FFEOE).	
CALENDARIO	27 FEBRERO AL 29 DE MAYO (ALUMNADO QUE EL CURSO ANTERIOR NO ESTUVO EN EMPRESA) 31 MARZO AL 29 DE MAYO (ALUMNADO QUE ESTUVO EL AÑO ANTERIOR EN EMPRESA)
RA -CE	RA3- CE a) b) c) d) y e)
ACTIVIDADES FORMATIVAS	AF: Realiza asesoramiento al cliente según el servicio a realizarse
SEGUIMIENTO Y CONTROL	El seguimiento del alumnado se lleva a cabo mediante una coordinación constante entre el tutor o tutora del centro educativo y la persona responsable en la entidad colaboradora. Este seguimiento incluye contactos periódicos —telefónicos, telemáticos o presenciales— para comprobar el progreso del estudiante, así como la revisión de los registros de actividades y evidencias que el alumnado debe completar. También se verifica que las tareas asignadas se ajustan al plan formativo previsto y que contribuyen a la adquisición de los resultados de aprendizaje asociados. Todo este proceso permite garantizar que la FFEOE se desarrolla de forma adecuada, coherente y alineada con los objetivos profesionales del ciclo.
COMPETENCIAS RELATIVAS A RIESGOS ESPECÍFICOS Y MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN DE RIESGOS LABORALES	En la sesión de evaluación parcial anterior a la incorporación del alumnado a la FFEOE, el profesorado o personal experto que imparta módulos que contribuyan a la adquisición de las competencias relativas a los riesgos específicos y medidas de prevención y protección de riesgos laborales en las actividades profesionales correspondientes, valorarán y calificarán tales competencias como ”Superado” o “No superado” en el documento que se dispone en el Anexo XII de la Orden, a través del Sistema de Información Séneca, con el fin de determinar el cumplimiento de este requisito.

11. ORGANIZACIÓN DE ESPACIOS		
Lugar	**Horas/semana aproximadas**	**Actividades/Tareas habituales**
AULA TEORÍA		
TALLER	2 HORAS	EXPOSICIÓN DE CONTENIDOS TEÓRICOS TAREAS PRÁCTICAS

12. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES	
EXTRAESCOLARES	Las enumeradas en el documento de AACCYEE de esta programación, que además ha sido enviado al departamento de AACCyEE.
COMPLEMENTARIAS	Las enumeradas en el documento DE AACCYEE de esta programación, que además ha sido enviado al departamento de AACCyEE.

13. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La evaluación será objetiva, continuada, formativa e integradora de las competencias adquiridas en el centro y en la empresa u organismo equiparado.

Según establece el artículo 27.1 del Decreto 147/2025, de 17 de septiembre, la evaluación debe permitir verificar la adquisición de las competencias profesionales y para la empleabilidad, tomando como referencia los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación establecidos en la normativa básica y en el desarrollo autonómico correspondiente garantizando, que el esfuerzo, el rendimiento y la adquisición de los aprendizajes sean valorados y reconocidos con objetividad. **Así mismo se tendrá en cuanta la diferente contribución de los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación en la adquisición de las competencias de cada título, así como, en su caso, las necesarias adaptaciones del proceso de evaluación a las características peculiares de cada sector productivo.**

	RESULTADOS APRENDIZAJE/CRITERIOS DE EVALUACIÓN
UD1	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.

UD2	a) Se han analizado las diferentes tipologías de público. b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general. c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial. d) Se ha diferenciado entre información y publicidad. e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público. f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables. g) Se ha asesorado al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas. h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida
UD3	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. h) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo. i) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas

UD4	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 c) legislación vigente, en relación con las reclamaciones. d) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al e) cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el f) caso. g) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la h) realización de una reclamación. i) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación. j) Se ha compartido información con el equipo de trabajo

14. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

RAs/CRITERIOS VINCULADOS	DIFERENTE CONTRIBUCIÓN % **PONDERACIÓN**	**UNIDAD DIDÁCTICAS**	**INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN**
RA1(25%)/a,b,c,d ,e,f,g,h,i	25% a-g(2%) h,i(3%)	UT 1	Prueba objetiva, actividades prácticas, fichas de trabajo
RA2(25%)/a,b,c,d ,e,f,g,h	25% a (4%) b-h (3%)	UT2	Prueba objetiva, actividades prácticas, fichas de trabajo
RA3(25%)a,b,c,d, e,f,g	25% a-e, h-i(3%) f(2%)	UT 3	Prueba objetiva, actividades prácticas, fichas de trabajo Informe Tutor Laboral
RA4(25%)/a,b,c,d ,e,f	25% a-d, f (5%) e,(4%)	UT 4	Prueba objetiva, actividades prácticas, fichas de trabajo

DESCRIPCIÓN DE LAS TÉCNICAS-INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

PRUEBAS	Se realizará al menos una prueba objetiva mensual que podrá ser, en función de los contenidos trabajados: **1.** Oral: presentación individual o grupal, de los contenidos impartidos. **2.** Escrita que podrá ser: tipo test, preguntas cortas, preguntas largas. **3.** Práctica que será de manera individual sobre maniquí o modelo. La recuperación de estas pruebas orales o escritas cuyo motivo sea una falta de asistencia, estará sujeta a la justificación oficial de dicha falta o faltas. La nota final de este apartado se calculará por media aritmética de las pruebas.

PRODUCCIONES:TAREAS Y TRABAJOS (PORTAFOLIO)	***Actividades de desarrollo:*** que tienen como objetivo la adquisición de nuevos aprendizajes, nos van a servir para introducir los contenidos que hemos programado para conseguir los objetivos propuestos. Estas actividades serán variadas y podrán consistir en actividades de debate, discusión, dinámicas de grupos, etc., incentivando la participación, el expresarse en grupo y respetar la opinión de los demás y clarificar ideas. Con ellas nos permitirá trabajar la competencia lingüística. Para poner en contacto a los alumnos con las competencias TIC se realizarán también actividades de búsqueda de información en Internet y prensa, así como el manejo de las nuevas tecnologías para la actualización de la normativa e intereses propios del módulo profesional. ***Actividad de repaso, conclusión y evaluación del proceso de enseñanza y aprendizaje:*** la última sesión se reservará para sacar conclusiones sobre el módulo y para que los alumnos expongan una valoración sobre la actividad docente desarrollada.
INFORME DEL TUTOR LABORAL	Para la evaluación de los Resultados de Aprendizaje/Criterios de evaluación trabajados en la empresa u organismo equiparado, se tendrá en consideración el informe/cuestionario elaborado por el tutor dual laboral al finalizar el periodo de FFEOE.
ASISTENCIA	En virtud de lo establecido en los artículos 27.5 y 27.6 del Decreto 147/2025, de 17 de septiembre, en la modalidad presencial, la evaluación continua de los aprendizajes requerirá la asistencia regular y obligatoria, tanto en el centro docente como en la fase de formación en empresa u organismo equiparado (FFEOE), de al menos un 80% de la duración total del módulo, a partir de la fecha en que el alumnado se haya matriculado. El centro establece en el PEC y el ROF que el porcentaje de incumplimiento que determina la pérdida de la evaluación continua será del: 20% Las ausencias que contribuyen a alcanzar la pérdida de la evaluación continua del alumnado, serán las ausencias tanto justificadas como injustificadas.
PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN EN CASO DE PÉRDIDA DE EVALUACIÓN CONTINUA	El procedimiento de evaluación en el caso de pérdida la evaluación continua del alumnado se realizará a través de pruebas objetivas que el equipo docente considere oportunas es, conforme a los criterios de evaluación que esté asociados a los resultados de aprendizaje no superados. En todo caso, este alumnado no podrá realizar aquellas actividades prácticas o pruebas objetivas que, a criterio del equipo docente, impliquen algún tipo de riesgo para sí mismo, para el resto del grupo o para las instalaciones del centro. **En particular, el procedimiento para la superación de este módulo será el siguiente:** Será decisión del equipo docente establecer el procedimiento de recuperación, que podrá constar de **un examen final**, en el que el alumnado deberá demostrar la adquisición de los Resultados de Aprendizaje no superados y/o de la **entrega de un trabajo, dossier o portfolio** que permita evidenciar el logro de los criterios de evaluación asociados.
CALIFICACIONES FINALES	NOTA FINAL DE CADA EVALUACIÓN: En las sesiones de evaluación parcial se hará constar la información de las calificaciones del alumnado en cada uno de los módulos. La nota final de cada evaluación se obtendrá tomando en consideración los criterios de calificación anteriores como indicativos de las competencias

	profesionales adquiridas por el alumno/a. Se considera que el alumnado tiene aprobada la evaluación si la nota de las unidades trabajadas-resultados de aprendizaje es igual o superior a 5**.** NOTA FINAL DEL MÓDULO: La calificación final tendrá en cuenta la diferente contribución de cada resultado de aprendizaje que se debe alcanzar en relación con las con las competencias profesionales y para la empleabilidad de cada módulo, en el marco de la contextualización del currículo al entorno en el que se desarrolle el proceso enseñanza-aprendizaje y siempre asegurando la adquisición de dicha competencias. Será la suma de la calificación obtenida en cada uno de los RAs/Criterios de Evaluación tras aplicación de la ponderación indicada anteriormente. Debido a ello la nota definitiva será la obtenida a la finalización de todas las unidades. Por lo tanto, las calificaciones asignadas en la primera y segunda evaluación tendrán un carácter meramente informativo de la evolución del alumnado a lo largo del curso.

15. ACTIVIDADES DE REFUERZO Y MEJORA

Las actividades de refuerzo y mejora de las competencias permitirán al alumnado bien la superación de módulos o proyecto pendientes de evaluación positiva, bien la profundización de aprendizajes y la mejora de calificación obtenida en los módulos o proyecto superados.

ALUMNADO QUE NO SUPERE EL MÓDULO EN PERIODO LECTIVO U OPTE LA PROFUNDIZACIÓN DE APRENDIZAJES Y MEJORA	El periodo para la realización de actividades de refuerzo y mejora en las ofertas que cuenten con dos evaluaciones finales por curso, como es el caso, será el comprendido entre las dos evaluaciones finales. - En los supuestos de refuerzo de las competencias para la superación de los módulos pendientes de evaluación positiva, la asistencia a clase será obligatoria y se trazará un plan de trabajo por parte del profesor/a con diferentes instrumentos para la superación de los RA y CE pendientes del módulo. - En el caso de mejora de calificación, la asistencia al centro será obligatoria sólo para las actividades que se propongan para ello.
MEDIDAS GENERALES DE RECUPERACIÓN A LO LARGO DEL CURSO (PERIODO CONTINUO)	Al final de cada evaluación o al inicio de la siguiente, se realizará un proceso de recuperación de los aprendizajes RAs/CEy unidades de trabajo, con evaluación suspensa a través de las pruebas y/o la entrega de aquellas tareas o trabajos que indique el profesor/a del módulo.