

La evaluación será continua e integradora en cuanto que estará inmersa en el proceso de enseñanza-aprendizaje del alumnado. La aplicación del proceso de evaluación continua a los alumnos requiere la asistencia regular a las clases y actividades programadas para el módulo profesional.

En la siguiente tabla se presentan los **criterios de evaluación (CCEE)** de cada **resultado de aprendizaje (RRAA)** y los respectivos **instrumentos** empleados:

RESULTADOS DE APRENDIZAJE (RRAA) (Criterios de evaluación - CCEE)	Instrumento de evaluación	% Nota final	UT
1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.		25%	UT 1
a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente	Prueba escrita y/o Prueba práctica y/o Trabajo y/o Prueba/exposición oral y/o Observación directa		
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 transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.			
2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.		25%	UT .2
a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.	Prueba escrita y/o		
b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.			

c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.	Prueba práctica y/o Trabajo y/o Prueba/exposición oral y/o Observación directa		
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			
3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.		25%	UT 3
a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.	Prueba escrita y/o Prueba práctica y/o Trabajo y/o Prueba/exposición oral y/o Observación directa		
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 ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.			
4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.		25%	UT 4
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.	Prueba escrita y/o Prueba práctica y/o		
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 éste fuera el caso.	Trabajo y/o Prueba/exposición oral y/o Observación directa		
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.			
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 transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.			

Los contenidos de carácter práctico se trabajarán mediante actividades de clase y simulaciones de casos prácticos empleando la observación directa, actividades de clase o ejercicios prácticos como **instrumentos de evaluación** mientras que los criterios de matiz teórico se evaluarán, principalmente, mediante pruebas objetivas teórico-prácticas, batería de preguntas en clase o la realización de trabajos específicos.

Para conseguir los RRAA por parte de los alumnos, se realizarán una o varias pruebas objetivas a lo largo del trimestre, según el profesor decida, que permitan evaluar los CCEE de carácter teórico que así lo requieran. Para evaluar aquellos CCEE de carácter práctico que requieran de la entrega de ejercicios o trabajos, éstos deberán entregarse dentro del plazo determinado por el profesor pues no se recogerán entregas fuera de plazo.

Los alumnos deberán presentar todas las actividades propuestas para la evaluación positiva del módulo, sin que pueda faltar ninguna de las actividades o pruebas.

Calificación final del módulo

En cada sesión de evaluación se calificará el módulo con una nota entera de 1 a 10. Esta nota se obtendrá de redondear la nota media ponderada de las calificaciones de los resultados de aprendizaje, conforme a la siguiente tabla:

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	% PESO 1ª EVAL.	% PESO 2ªEVAL.	% PESO EVAL. ORDINARIA
1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.	25%		25%

2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.	25%		25%
3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.		25%	25%
4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.		25%	25%
	50%	50%	100%

Para la realización de dicha media, el alumno deberá lograr cada uno de los RRAA, es decir, tener una calificación mínima de 5 en cada uno de los RRAA. De lo contrario, tendrá una nota en la evaluación inferior a 5.

Criterios de calificación y recuperación de los RRAA

- ✓ El alumno deberá recuperar los RRAA no logrados hasta el momento.
- ✓ Cuando se recurra a la re-entrega de prácticas, trabajos, actividades... cuya realización pueda albergar dudas de autoría y correcto aprendizaje, se podrá exigir al alumno que explique y justifique su solución propuesta y la calificación vendrá determinada por la adecuación de dicha defensa.
- ✓ En las recuperaciones se emplearán los instrumentos adecuados para la evaluación de cada RRAA.
- ✓ Se evaluará de 0 a 10, igual que en primera instancia, y la nueva nota será la única que cuente para la calificación del RA y, por tanto, para la nota final, respetando así el principio de evaluación continua.
- ✓ **Se realizarán recuperaciones parciales** antes de la primera evaluación y de la segunda convocatoria ordinaria con los RRAA pendientes de superar.
- ✓ Los alumnos que no hayan superado el módulo tras las evaluaciones parciales tendrán ocasión de hacerlo en primera convocatoria ordinaria del curso y de no superar el módulo en esta convocatoria tendrán que evaluarse de nuevo en la segunda convocatoria ordinaria.
- ✓ Para ellos se entregará un plan de recuperación individualizado en el que se indicará los RRAA pendientes de superar de los que se tiene que volver a evaluar.
- ✓ Si algún alumno/a le quedará únicamente pendiente un RRAA se tendrá en consideración el trabajo progresivo llevado a lo largo del curso, mediante los instrumentos de evaluación utilizados en el proceso de enseñanza aprendizaje

Procedimiento de pérdida de evaluación continua

La Orden de 29/07/2010, de la Consejería de Educación, Ciencia y Cultura, por la que se regula la evaluación, promoción y acreditación académica del alumnado de formación profesional inicial del sistema educativo de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha. [2010/14361] establece en su Artículo 4 lo siguiente:

1. La evaluación del proceso de aprendizaje del alumnado de formación profesional inicial del sistema educativo será continua, integradora y diferenciada según los distintos módulos y se realizará a lo largo de todo el proceso formativo del alumno.

2. La evaluación continua exige el seguimiento regular del alumnado de las actividades programadas para los distintos módulos que integran el ciclo formativo. **Con carácter general la asistencia será obligatoria. Una asistencia inferior al setenta por ciento de las horas de duración de cada módulo profesional supondrá la pérdida del derecho a la evaluación continua.** Las faltas de asistencia debidamente justificadas no serán computables.
3. Los alumnos que hayan perdido el derecho a la evaluación continua tendrán derecho a la realización de una prueba objetiva. Dicha prueba tendrá como objeto comprobar el grado de adquisición de los resultados de aprendizaje establecidos para cada módulo y en base a ella se realizará la calificación del alumno en la primera sesión de evaluación ordinaria.
4. El alumnado que haya perdido el derecho a la evaluación continua o aun no habiéndolo perdido, por justificar las faltas adecuadamente, no haya asistido a más del ochenta por ciento de la horas de duración de cada módulo, no podrá realizar aquellas actividades prácticas o pruebas objetivas que, a juicio del equipo docente, impliquen algún tipo de riesgo para sí mismos, para el resto del grupo, o para las instalaciones del centro.
5. El profesor tutor con el visto bueno de la Dirección del centro, comunicará, según modelo establecido en el Anexo I, la pérdida del derecho a la evaluación continua y sus consecuencias, al alumnado objeto de tal medida y, en el caso de ser menor de edad, a sus representantes legales, en el momento en que se produzca.

Pruebas a realizar por la pérdida de evaluación continua:

- Prueba objetiva teórico-práctica
- Si el profesor lo cree conveniente puede además solicitar al alumno la entrega de ejercicios o algún trabajo específico.