

**8.10.10 SISTEMA DE CALIFICACIÓN** (APARTADO EXPUESTO EN [www.iescondestable.es](http://www.iescondestable.es))

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:

Categoría básico: B o vacío	<b>RESULTADOS DE APRENDIZAJE (RRAA)</b> (Criterios de evaluación - CCEE)	Instrumento de evaluación	% Nota final	UT
<b>1. Elabora ofertas comerciales de productos industriales y del sector primario, adaptando los argumentos de venta a los distintos tipos de clientes (minoristas, mayoristas e institucionales).</b>			<b>16%</b>	<b>UT1</b>
	a) Se han realizado búsquedas de fuentes de información de clientes industriales y mayoristas.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	b) Se han elaborado argumentarios de ventas centrados en la variable producto, tales como atributos físicos, composición, utilidades y aplicaciones de dichos productos.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	c) Se han realizado propuestas de ofertas de productos a un cliente institucional, industrial o mayorista.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	d) Se han destacado las ventajas de nuevos materiales, componentes e ingredientes de los productos ofertados.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	e) Se han seleccionado subvariables de producto, tales como el envase, el etiquetado, la certificación y la seguridad, como herramientas de marketing para potenciar los beneficios del producto ofertado.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
<b>2. Confecciona ofertas comerciales de servicios, adaptando los argumentos de venta a las características específicas del servicio propuesto y a las necesidades de cada cliente.</b>			<b>16%</b>	<b>UT.2</b>
	a) Se han identificado características intrínsecas de los	Prueba escrita y/o actividades		

	servicios, como son caducidad inmediata, demanda concentrada puntualmente, intangibilidad, inseparabilidad y heterogeneidad.	y/o observación y/o exposición oral		
	b) Se han estructurado y jerarquizado los objetivos de las ofertas de servicios entre logros económicos y sociales, si los hubiera.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	c) Se ha encuestado a los clientes para conocer su grado de comprensión y aceptación del servicio ofrecido.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	d) Se ha medido la efectividad de las encuestas una vez aplicadas por la organización.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	e) Se han analizado estrategias para superar las dificultades que conlleva la aceptación de una oferta de prestación de servicios.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	f) Se han confeccionado argumentos de ventas de servicios públicos y privados.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	g) Se han elaborado propuestas para captar clientes que contraten prestaciones de servicios a largo plazo.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
<b>3. Realiza actividades propias de la venta de productos tecnológicos, aplicando técnicas de venta adecuadas y recopilando información actualizada de la evolución y tendencias del mercado de este tipo de bienes.</b>			<b>16%</b>	<b>UT3</b>
	a) Se han analizado carteras de productos/servicios tecnológicos ofertados en los distintos canales de comercialización.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	b) Se han obtenido datos del mercado a través de la información y sugerencias recibidas de los clientes.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	c) Se ha organizado la información obtenida sobre innovaciones del mercado, centrándose en las	Prueba escrita y/o actividades y/o observación		

	utilidades de productos, nuevos usos, fácil manejo, accesorios, complementos y compatibilidades.	y/o exposición oral		
	d) Se ha argumentado la posibilidad de introducir nuevos productos y/o servicios, modificaciones o variantes de modelos que complementen la cartera de productos, ajustándose a las nuevas modas y tendencias.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	e) Se han proporcionado datos al superior inmediato sobre la existencia de segmentos de clientes comercialmente rentables, proponiendo nuevas líneas de negocio, fomentando el espíritu emprendedor en la empresa.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	f) Se han detectado áreas de mejora en grupos de clientes poco satisfechos, que pueden ser cubiertos con la oferta de un producto/servicio que se adapte mejor a sus necesidades.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	g) Se han elaborado ofertas de productos tecnológicos, utilizando herramientas informáticas de presentación.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
<b>4. Desarrolla actividades relacionadas con la venta de productos de alta gama, aplicando técnicas que garanticen la transmisión de la imagen de marca de calidad y reputación elevada.</b>			<b>13%</b>	<b>UT4</b>
	a) Se han establecido las causas que determinan la consideración de un producto como de alta gama, tales como precio, características innovadoras y calidad entre otras.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	b) Se ha determinado el procedimiento de transmisión de una imagen de alto posicionamiento a través del lenguaje verbal y no verbal, la imagen personal y el trato al cliente.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	c) Se ha confeccionado un argumentario de ventas centrado en la variable comunicación, tales como imagen de marca, origen, personalidad, reconocimiento social, pertenencia a un grupo o clase y exclusiva cartera de clientes.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		

	d) Se han seleccionado los argumentos adecuados en operaciones de venta de productos de alto posicionamiento.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	e) Se ha realizado el empaquetado y/o embalaje del producto con rapidez y eficiencia, utilizando distintas técnicas acordes con los parámetros estéticos de la imagen corporativa.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	f) Se ha realizado el etiquetaje de productos de alto valor monetario, siguiendo la normativa aplicable en cada caso.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	g) Se ha revisado la seguridad de la mercancía con sistemas antihurto, comprobando la concordancia etiqueta producto y el funcionamiento de las cámaras de videovigilancia.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	h) Se han analizado las pautas de actuación establecidas por la organización al detectar un hurto.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
<b>5. Prepara diferentes acciones promocionales de bienes inmuebles, aplicando técnicas de comunicación adaptadas al sector.</b>			<b>13%</b>	<b>UT.5</b>
	a) Se han elaborado mensajes publicitarios con la información de los inmuebles que se ofertan.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	b) Se han comparado las ventajas e inconvenientes de los distintos soportes de difusión.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	c) Se ha gestionado la difusión del material promocional utilizando diversos medios de comunicación.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	d) Se han seleccionado las fuentes de información disponibles para la captación de potenciales demandantes clientes de inmuebles en venta o alquiler.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		

	e) Se han determinado las necesidades y posibilidades económico-financieras de los potenciales demandantes clientes, aplicando los instrumentos de medida previstos por la organización.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	f) Se han registrado los datos del posible cliente, cumpliendo con los criterios de confidencialidad y con la normativa sobre protección de datos.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	g) Se han realizado estudios comparativos para seleccionar el elemento de nuestra cartera de inmuebles que mejor se ajuste a las expectativas y posibilidades económicas del cliente.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
<b>6. Desarrolla actividades relacionadas con el proceso de venta de inmuebles, cumplimentando los documentos generados en este tipo de operaciones.</b>			<b>13%</b>	<b>UT6</b>
	a) Se han seleccionado los inmuebles más en consonancia con las necesidades y deseos de los potenciales clientes, presentando la información en forma de dossier.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	b) Se ha informado de forma clara y efectiva a los clientes de las características y precios de los inmuebles previamente seleccionados.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	c) Se han seleccionado los parámetros esenciales en las visitas a los inmuebles que más se ajustan a los intereses de los potenciales clientes.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	d) Se han transmitido a los posibles clientes del producto inmobiliario las condiciones de la intermediación de la operación.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	e) Se han programado procesos de negociación comercial para alcanzar el cierre de la operación comercial.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	f) Se han cumplimentado hojas de visita, precontratos, contratos y documentación anexa.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		

	g) Se ha realizado el seguimiento de las operaciones a través de un sistema de comunicación continua capaz de planificar nuevas visitas y de registrar las variaciones en los datos de la oferta.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
<b>7. Desarrolla actividades de telemarketing en situaciones de venta telefónica, captación y fidelización de clientes y atención personalizada, aplicando las técnicas adecuadas en cada caso.</b>			<b>13%</b>	<b>UT7</b>
	a) Se han identificado los distintos sectores donde se ha desarrollado el telemarketing.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	b) Se han analizado las diversas funciones que cumple esta herramienta de comunicación comercial en la empresa.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	c) Se ha analizado el perfil que debe tener un buen teleoperador.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	d) Se han caracterizado las técnicas de atención personalizada, captación y fidelización del cliente a través del telemarketing.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	e) Se han identificado las distintas etapas del proceso de venta telefónica.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	f) Se han elaborado guiones para la realización de llamadas de ventas.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	g) Se han previsto las objeciones que pueden plantear los clientes y la forma de afrontarlas con éxito.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		
	h) Se han realizado simulaciones de operaciones de telemarketing en casos de captación, retención o recuperación de clientes.	Prueba escrita y/o actividades y/o observación y/o exposición oral		

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 contenidos de carácter teórico que así lo requieran. Para evaluar aquellos contenidos de carácter práctico que requieran de la entrega de ejercicios o casos prácticos, 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 de cada resultado de aprendizaje (RRAA)**

- Cada RRAA se evaluará independientemente de los demás, obteniéndose una calificación numérica de 0 a 10.
- Para que un RRAA se considerado superado, el alumno deberá tener una calificación promedio  $\geq 5$
- Para superar el módulo el alumno debe tener aprobados todos y cada uno de los RRAA (nota superior a 5), si no es así en alguno de ellos, deberá recuperar el mismo. Con carácter excepcional, 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.
- Si algun alumno/a se comprueba que esta copiando en un examen, se le pondrá un suspenso, se le recogerá el mismo e ira a la recuperación con el contenido que se este evaluando en ese momento.
- En los exámenes los alumnos/as dejaran sus teléfonos móviles asi como cualquier dispositivo tecnológico (relojes, auriculares,...) apagado. En caso de ser descubierto utilizando cualquier tecnología, se le retirara el examen y quedara penalizado con una calificación igual a 0.
- Si se realizan los exámenes a través de las aulas virtuales tipo test, los alumnos que lo realicen con su portátil tendrán que tener instalado el "Safe Exam Browser".
- Para calificar cada RRAA se usarán los mismos instrumentos de evaluación indicados anteriormente

### **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:

<b>RESULTADOS DE APRENDIZAJE</b>	<b>% PESO 1ª EVAL.</b>	<b>% PESO 2ªEVAL.</b>	<b>% PESO EVAL. ORDINARIA</b>
1. Elabora ofertas comerciales de productos industriales y del sector primario, adaptando los argumentos de venta a los distintos tipos de clientes (minoristas, mayoristas e institucionales).	33,33%		16%
2. Confecciona ofertas comerciales de servicios, adaptando los argumentos de venta a las características específicas del servicio propuesto y a las necesidades de cada cliente.	33,33%		16%
3. Realiza actividades propias de la venta de productos tecnológicos, aplicando técnicas de venta adecuadas y recopilando información actualizada de la evolución y tendencias del mercado de este tipo de bienes.	33,33%		16%
4. Desarrolla actividades relacionadas con la venta de productos de alta gama, aplicando técnicas que garanticen la transmisión de la imagen de marca de calidad y reputación elevada.		25%	13%
5. Prepara diferentes acciones promocionales de bienes inmuebles, aplicando técnicas de comunicación adaptadas al sector.		25%	13%
6. Desarrolla actividades relacionadas con el proceso de venta de inmuebles, cumplimentando los documentos generados en este tipo de operaciones.		25%	13%
7. Desarrolla actividades de telemarketing en situaciones de venta telefónica, captación y fidelización de clientes y atención personalizada, aplicando las técnicas adecuadas en cada caso.		25%	13%
	100%	100%	100%

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

### **Criterios de recuperación**

Estas actividades podrán consistir, en la realización de una prueba escrita, la repetición de un proyecto, la resolución de preguntas tipo test, análisis y solución de casos y problemas, trabajos, informes, realización de estudios o exposiciones. Es



importante que el alumnado se sienta estimulado y orientado por el profesor para corregir las diferencias que posee, haciéndole ver que puede alcanzar los objetivos propuestos.

- El alumno deberá recuperar aquellos RRAA no logrados hasta el momento y que impliquen una calificación negativa (<5)
- En las recuperaciones se emplearán los instrumentos adecuados para la evaluación de cada RRAA.
- Los RRAA se evaluarán de 0 a 10, y la nueva nota será la única que cuente para la calificación, y por tanto, para la nota final, respetando así el principio de evaluación continua.
- Cuando se recurra a la re-entrega de prácticas, ejercicios o trabajos 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.
- Se realizarán **recuperaciones parciales** antes de la primera 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.

### **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 ochenta 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 las 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.