



**CURSO 2018-2019**  
**FP Básica 2º**  
**“Servicios Administrativos”**

**DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN**  
**MÓDULO ATENCIÓN AL CLIENTE**

**1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN.**

Los criterios de evaluación, para los correspondientes resultados de aprendizaje del módulo, ya han sido enunciados en el apartado 1.3 de esta programación, y su relación con los objetivos y competencias a alcanzar se presentan en el apartado 4 en el desarrollo de cada una de las unidades de trabajo en las que se trabajan los contenidos del módulo.

**2. PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN A UTILIZAR.**

La evaluación de los alumnos en Formación Profesional Básica será continua, individualizada e integradora, tomando como referencia los objetivos establecidos en esta programación. Es importante valorar, en un principio, más la evolución personal del alumno que el aprendizaje de los contenidos instructivos, dado que la autoestima va a ser un factor determinante en todo el proceso de aprendizaje.

Esta evaluación del proceso formativo se concretará en un conjunto de acciones planificadas en tres momentos concretos:

- **Evaluación inicial:** proporciona una información de partida de los alumnos con la finalidad de orientar la intervención educativa adecuada, de forma que el proceso de enseñanza-aprendizaje pueda adquirir un carácter más individual y personalizado. Para ello, analizaremos la información aportada en entrevistas y cuestionarios, recomendaciones del Departamento de Orientación y en la evolución y calificaciones obtenidas en el primer curso del ciclo. Esta evaluación servirá para conocer el grado de desarrollo y conocimientos adquiridos por cada alumno en los cursos anteriores para garantizar una atención individualizada. Esta evaluación no tendrá calificación, será de carácter orientador y de ajuste del proceso de enseñanza y aprendizaje.

La realizaremos al comienzo del curso y, posteriormente, al inicio de cada unidad de trabajo para conocer los conocimientos previos de los alumnos en los contenidos a trabajar.

- **Evaluación formativa o procesual:** se llevará a cabo trimestralmente, a la vez que se desarrollan los contenidos formativos. En este sentido, será imprescindible diseñar pruebas o supuestos donde el alumno demuestre su nivel de aprendizaje en relación con los objetivos propuestos. Se hará un seguimiento y evaluación, referido a cada alumno, que nos permita ver y analizar su progreso, reflejándose los siguientes aspectos:
  - La asistencia.
  - La participación en clase.
  - La realización de las actividades de clase propuestas y su progreso.
  - La participación en las actividades complementarias que se realicen.
  - La consecución de los resultados de aprendizaje.
  - Las dificultades encontradas en el aprendizaje de los diferentes contenidos y las acciones educativas complementarias que el alumno pueda precisar.

- **Evaluación final o sumativa:** se realizará en mayo (ordinaria) y junio (extraordinaria), teniendo en cuenta, además de la observación sistemática y continua del trabajo desarrollado por el alumno, los conocimientos y habilidades adquiridas. Representa el resultado del seguimiento y la evaluación de todo el proceso formativo en el que debemos tener en cuenta los siguientes aspectos:
  - La asistencia y participación activa a lo largo del proceso formativo.
  - La evolución positiva en el desarrollo personal del alumno (madurez personal, responsabilidad, autonomía, interacción social).
  - Determinar si la formación adquirida responde a los resultados de aprendizaje establecidos y, por tanto, al referente profesional recogido en el perfil profesional.

Los **instrumentos de evaluación** a utilizar serán los siguientes:

- **Cuaderno de clase del alumno:** se evaluará que esté organizado y recoja todos los apuntes y actividades prácticas desarrolladas en clase a lo largo del curso.
- **Realización de las actividades diarias y trabajos:** observaremos el trabajo diario de los alumnos en las actividades de clase, trabajos, exposiciones, etc., a través de su cuaderno de clase y del archivo informático guardado en su ordenador de trabajo y servidor en la "nube", cuando proceda realizar actividades utilizando herramientas informáticas.
- **Pruebas objetivas teórico-prácticas:** en estas pruebas el alumno deberá demostrar que conoce suficientemente los contenidos que se consideren mínimos. Se realizarán pruebas con preguntas a desarrollar por escrito, ejercicios prácticos, cuestiones cortas, preguntas de relación y ordenación, tipo verdadero-falso o de elección múltiple. Se usarán las más apropiadas según las unidades de trabajo a evaluar.
- Se realizarán dos controles objetivos por trimestre que liberarán de materia cuando la nota sea igual o superior a 5. Si el alumn@ falta a clase el día de la realización de la prueba, esté justificada o no la falta, no se repetirá el control. Al final del trimestre y antes de las sesiones de evaluación, se establecerá una fecha para repetir dicho examen a todos aquéllos que no asistieron.
- **Observación directa de la actitud del alumno:** a través de la observación obtendremos información y evaluaremos la asistencia y puntualidad del alumno, su interés y compromiso en el trabajo diario, su participación, iniciativa y capacidad de decisión en el desarrollo de las clases, el respeto hacia el profesor y sus compañeros, el cuidado del material a utilizar y las normas establecidas en el aula, así como cualquier otro elemento actitudinal que se considere oportuno.

Para finalizar, señalar que la evaluación no se plantea basándonos exclusivamente en la medida o comprobación de unos niveles estándar fijados de antemano, sino que dados los previsible niveles diferentes de acceso en cuanto a capacidades, destrezas y aptitudes básicas para el desarrollo de las tareas profesionales, es conveniente utilizar un criterio procesual que, partiendo de un conocimiento de la situación de comienzo del alumno realce un seguimiento sistemático e individualizado del mismo.

No obstante, se obliga a plantear también la evaluación encaminada a garantizar que el alumno haya alcanzado las capacidades mínimas que se establezcan, valorando al mismo tiempo, dadas las características del colectivo de jóvenes que nos ocupa (fracaso escolar, bajo nivel de autoestima...), la evolución personal del alumno además de su aprendizaje puramente laboral.

### 3. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.

A partir de los instrumentos de evaluación a aplicar y teniendo en cuenta los criterios de evaluación, debemos dar una calificación al alumno que permita establecer el grado de consecución de los objetivos, así como su adecuado progreso en las enseñanzas de este módulo.

Este módulo va a ser evaluado siguiendo la distribución de contenidos por unidades de trabajo y evaluaciones ya presentados en la presente programación.



- **1ª Evaluación:** unidades de trabajo 1, 2 y 3.
- **2ª Evaluación:** unidades de trabajo 4 y 5.
- **3ª Evaluación:** unidad de trabajo 6.

La calificación del módulo será numérica, entre 1 y 10, sin decimales, siendo necesario para su evaluación positiva la **obtención de una puntuación igual o superior a 5 puntos**.

Teniendo en cuenta los instrumentos de evaluación que vamos a utilizar, ya descritos en el apartado anterior, indicamos a continuación la valoración asignada a cada uno de ellos:

Instrumento de evaluación	% de valoración para la obtención de la calificación final de la evaluación
Pruebas objetivas teórico-prácticas	40%
Realización de las actividades diarias, trabajos y cuaderno de clase	40%
Observación directa de la actitud del alumno	20%

Descripción de la calificación de cada instrumento de evaluación:

- **Pruebas objetivas teórico-prácticas:** se realizarán, al menos dos pruebas por evaluación en el primer y segundo trimestre y una prueba en el tercer trimestre.

La puntuación final de cada evaluación, correspondiente a estas pruebas objetivas, será la correspondiente a la media aritmética de los exámenes realizados. Para superar cada prueba será necesario obtener una calificación mínima de 5 puntos, si bien aquellos que obtengan una calificación no inferior a 4 podrán compensar la prueba haciendo media aritmética con el resto de pruebas que se realicen.

La puntuación final obtenida como resultado de calcular la media aritmética de todas las pruebas realizadas deberá ser, al menos, de 5 puntos. No obstante, aquellos alumnos que obtengan una media no inferior a 4 puntos, podrán compensarla con el resto de instrumentos de evaluación. Quiénes no alcancen este mínimo tendrán que recuperar la evaluación, independientemente de las calificaciones obtenidas en el resto de instrumentos de evaluación.

Además de estas pruebas, se realizará un examen de recuperación por evaluación, considerándose el examen de evaluación final ordinaria del mes de Mayo como recuperación de la tercera evaluación y resto de evaluaciones pendientes y no aprobadas en las correspondientes recuperaciones, y otro de evaluación extraordinaria en Junio (la fecha de esta última prueba será fijada por Jefatura de Estudios y contendrá toda la materia del curso).

**Actuación ante ausencias del alumno a los exámenes:** en todos los casos de ausencia a un examen, el alumno deberá presentar un documento oficial médico o del tipo que proceda, para que se entienda como justificada la ausencia de acuerdo con la Orden 2694/2009 (Artículo 18, apartado 5). En este caso, el alumno realizará dicho examen en la fecha que marque el profesor justo antes de la evaluación. El procedimiento para valorar la parte no evaluada, será la realización de una prueba de características similares a la no realizada, siempre que la falta haya sido convenientemente justificada. Esta prueba se realizará al final de la evaluación y antes de la entrega de notas. La nota máxima será de 5 puntos. En el caso de que la ausencia al examen no quede justificada, el alumno tendrá esa prueba suspenso.

- **Realización de las actividades diarias, trabajos y cuaderno de clase:** se valorarán las actividades realizadas por el alumno en clase, revisando que estén todas resueltas y correctamente guardadas y ordenadas en su ordenador de trabajo y cuaderno de clase, así como los trabajos solicitados y las preguntas realizadas en clase sobre los diferentes contenidos.
- **Observación directa de la actitud del alumno:** se valorará la asistencia y puntualidad del alumno, su interés y compromiso en el trabajo diario, su participación en las clases, el respeto hacia el profesor y sus compañeros, el cuidado del material a utilizar y las normas establecidas en el aula, así como cualquier otro elemento actitudinal que se considere oportuno.

**Calificación final evaluación:** se calculará sumando la calificación obtenida en cada uno de los instrumentos de evaluación indicados, tras aplicar el porcentaje asignado a cada uno de ellos a la nota obtenida en los mismos. La evaluación se superará cuando se obtenga una calificación igual o superior a 5 puntos.

**Calificación de los exámenes de recuperación y finales (ordinario y extraordinario):** los alumnos que no aprueben las diferentes evaluaciones, tendrán derecho a realizar un examen de recuperación. En caso de no aprobarlo tendrán que presentarse con las evaluaciones suspensas al examen ordinario de Mayo y, en caso de no aprobar este, con toda la materia del curso al examen extraordinario de Junio. Para aprobar estos exámenes habrá que obtener una calificación mínima de 5 puntos. La calificación que se otorgará a todos los exámenes de recuperación y finales aprobados será de 5, independientemente de la nota obtenida en el examen.

**Calificación final del módulo:** se obtendrá calculando la media aritmética de las tres evaluaciones, teniendo en cuenta las calificaciones obtenidas en los exámenes de recuperación, final ordinario y extraordinario, si fuese el caso.

#### 4. PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN DE EVALUACIONES PENDIENTES.

Los alumnos que no superen alguna de las evaluaciones trimestrales del presente curso académico, dispondrán de la posibilidad de realizar pruebas de recuperación de contenido similar a las realizadas durante la evaluación, o bien trabajos o actividades de recuperación, para la superación de la evaluación pendiente. La calificación que se obtendrá en cualquiera de los casos será de 5.

Se realizará una recuperación por evaluación para aquellos alumnos que no hayan aprobado, sirviendo el examen de evaluación ordinaria del mes de Mayo como recuperación de la tercera evaluación y el resto de evaluaciones pendientes y no aprobadas en sus correspondientes recuperaciones, y otro de evaluación extraordinaria en Junio.

En el grupo-aula podremos encontrar alumnos que alcanzarán de forma diferente y en momentos distintos los objetivos marcados para esta programación, por lo que deberemos programar medidas de recuperación y profundización para alcanzar los resultados de aprendizaje correspondientes:

a) **Medidas de recuperación:** estas medidas se aplicarán a aquellos alumnos que no consigan alcanzar los objetivos propuestos. La recuperación se iniciará cuando se detecten deficiencias en el aprendizaje de los alumnos, sin esperar a que suspendan, en cuanto al dominio de los contenidos incluidos en las unidades de trabajo siguiendo los criterios de evaluación establecidos, aplicándose las siguientes medidas de recuperación:

- Actividades de repaso de los contenidos trabajados.
- Elaboración de mapas conceptuales y esquemas.
- Realización de casos prácticos variados incidiendo en los aspectos de mayor dificultad para el alumno.
- Trabajos individuales guiados por el profesor.

Si con estas medidas el alumno no supera la evaluación se realizarán nuevas actividades incidiendo en los puntos donde presente mayores dificultades. El proceso se completa con los exámenes de recuperación (por evaluaciones, ordinario del mes de mayo y extraordinario del mes de junio).

En cualquiera de las medidas de recuperación que se planteen, buscaremos trabajar sobre aquellos puntos o aspectos en los que no se hayan alcanzado los objetivos mínimos propuestos, especialmente en los de carácter práctico. En los casos de aquellos alumnos con menor autonomía en el trabajo individual, plantearemos trabajos y tareas que pueda realizar fuera del aula con actividades de menor complejidad para tratar de motivarle en la búsqueda de esa autonomía.

Aprovecharemos a aquellos alumnos de clase que alcancen con mayor rapidez los objetivos propuestos para que ayuden a los alumnos con mayores dificultades, incentivando de esta forma el trabajo en equipo.

b) **Medidas de profundización:** para aquellos alumnos que alcanzados los resultados de aprendizaje y que, por su aptitud y capacidad, puedan alcanzar otros superiores, estableceremos actividades de profundización o técnicas de investigación a partir de una bibliografía recomendada y medios de comunicación (páginas web de Internet), según el tipo de contenido con el que estemos trabajando. Estas actividades serán objeto de evaluación y calificación pudiendo el alumno mediante ellas subir su nota.

## **5. PROCEDIMIENTOS Y ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN PARA LOS ALUMNOS CON MÓDULOS PENDIENTES DE CURSOS ANTERIORES.**

En el presente curso escolar no hay alumnos con este módulo pendiente de cursos anteriores.

## **6. PROCEDIMIENTOS Y ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN PARA LOS ALUMNOS QUE PIERDAN EL DERECHO A LA EVALUACIÓN CONTINUA.**

La pérdida de la evaluación continua se producirá en el caso de que el alumno incurra en un número de faltas de asistencia computadas trimestralmente, aun justificadas, iguales o superiores al 20% de las horas previstas para el módulo profesional. El incumplimiento de este número de asistencia implicará a propuesta del equipo educativo, la pérdida del derecho a evaluación continua del alumno, teniendo éste, derecho a un procedimiento extraordinario de evaluación que se detalla a continuación:

- Resolución de actividades, cuestionarios y trabajos individuales similares a los realizados en clase, formando con ello un cuaderno de trabajo que el alumno deberá entregar en la fecha que determine el profesor.
- Realización de pruebas objetivas con el contenido correspondiente en las fechas marcadas por el profesor.

El procedimiento a seguir para comunicar a los representantes legales de los alumnos el número de faltas de asistencia no justificada, correspondiendo al tutor del grupo y al director del centro esta función, según está establecido en el artículo 18 de la ORDEN 2694/2009 de 9 de junio por la que se regula el acceso, la matriculación, el proceso de evaluación y la acreditación académica de los alumnos que cursen estudios en la Comunidad de Madrid. Además, en coordinación con el Tutor y Jefatura de Estudios se les enviará a sus representantes legales una notificación a través del sistema de SMS o correo electrónico establecido en el centro.

## **7. PRUEBAS EXTRAORDINARIAS DE JUNIO.**

Para aquellos alumnos que no hayan superado el módulo en la convocatoria ordinaria del mes de mayo se establecerá una convocatoria extraordinaria en junio, cuya fecha de realización será fijada por Jefatura de Estudios.

Se efectuará una prueba teórico-práctica que versará sobre los contenidos mínimos del módulo y se calificará sobre 10 puntos, aprobando esta prueba el alumno que obtenga una calificación igual o superior a 5. La calificación final que tendrá el alumno que supere esta prueba será de 5, independientemente de la nota obtenida.