



| | |
|--------------------------------|----------------------------------|
| DEPARTAMENTO: | Arte y Tecnología |
| MATERIA/MÓDULO Y CURSO: | Atención al cliente (AC) 1º CFGM |
| DOCENTE: | Pilar Pardo Pérez |

| CONTENIDOS Y SECUENCIACIÓN | |
|---------------------------------------|------------|
| Unidades de programación | Evaluación |
| 1. Comunicación y atención al cliente | |
| 2. Venta de productos y servicios | PRIMERA |
| 3. La venta y su desarrollo | |
| 4. Información al cliente (I) | |
| 5. Información al cliente (II) | SEGUNDA |
| 6. Tratamiento de reclamaciones | TERCERA |

Estos contenidos se podrán modificar en función de las necesidades del grupo-clase.

| CRITERIOS DE CALIFICACIÓN | | |
|---|----------------------------|------------|
| Instrumentos de evaluación | Competencias profesionales | Porcentaje |
| Pruebas escritas Esquemas conceptuales. | g, i, m, ñ, q, s, u, v, w | 60% |
| Cuadernos de clase y trabajos Exposiciones. Finalización de tareas en casa. Lectura y debate. | g, i, m, ñ, q, s, u, v, w | 20% |
| Actitud, comportamiento, interés, participación en clase, respeto, empatía, puntualidad, higiene, ... | k, l, m, r, t, u | 20% |

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN

EVALUACIÓN CONTINUA, que se concretará a través de:

• **Pruebas escritas:** se llevarán a cabo en la fecha acordada. Se realizará varios controles o pruebas objetivas por trimestre. La calificación mínima en cada una de las pruebas parciales deberá ser de 4 puntos, para que pueda realizarse la media aritmética, con el fin de determinar la calificación de la evaluación a la que corresponden.

En caso de no asistir al examen, podrá realizarse otro día, establecido por el docente, siempre que se aporte justificante oficial (médico, ...), o en caso de no tenerlo, será necesario que el padre/madre se reúna con el profesor/a para justificar la ausencia.

• **Realización del cuaderno y actividades,** valorando la presentación en plazo, la calidad y organización del contenido, formateado o limpieza y ortografía.

El día del examen se presentará el cuaderno al docente con todas las actividades finalizadas al igual que las solicitadas por AULES, las cuales tendrán una fecha de entrega establecida por el docente y que deberá cumplirse. En caso de presentarse fuera de plazo su calificación será del 50%.

• **Actitud:** Los ítems evaluables en actitud son: participación, motivación, colaboración, organización, constancia, asistencia a clase, puntualidad, comportamiento tanto con el docente como con el resto de los miembros de la comunidad educativa (compañeros y compañeras de clase, resto de equipo educativo, conserjes, etc.)

Para superar cada evaluación se realizará la media aritmética de los tres apartados anteriores y se debe obtener un resultado igual o superior a 5 puntos. Para la tercera evaluación se tendrán en cuenta las notas obtenidas en todos los apartados y el resultado de las prácticas en empresa, si el alumno las ha podido realizar.

PRÁCTICAS EN EMPRESA: durante la tercera evaluación se realizará la formación en empresas (200 horas) para los alumnos mayores de 16 años que hayan aprobado todas las materias del curso y sean propuestos por el equipo docente. Aquellos alumnos que no puedan realizar las prácticas en empresa en el curso académico actual, las realizarán en el siguiente año académico, quedando condicionada su nota final a la superación de la formación en empresas.

El alumnado **que falte a más de un 15%** de las clases perderá el derecho a la evaluación continua, presentándose directamente a la evaluación final.

Evaluación final: se obtendrá de la media de las 3 evaluaciones junto con el resultado de las prácticas en empresa.

Evaluación extraordinaria: el alumno que no haya conseguido superar todos los RAs durante el curso, deberá presentarse a un único examen en el mes de junio para superar los Resultados de Aprendizaje.

CRITERIOS DE RECUPERACIÓN

Durante cada evaluación se propondrá recuperar la parte no superada haciendo un examen de recuperación similar al ya realizado.

Evaluación extraordinaria: el alumno que no haya conseguido superar todos los RAs durante el curso, deberá presentarse a un único examen en el mes de junio para superar los Resultados de Aprendizaje.

SES Montanejos, 25 de septiembre de 2025

Pilar Pardo Pérez