

08. SISTEMA DE CALIFICACIÓN (APARTADO EXPUESTO EN 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:

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 Prueba práctica Trabajo con exposición oral Observación directa	10%	
b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.		10%	
c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.		10%	
d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.		10%	
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).		10%	
f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.		10%	
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.		10%	
h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.		10%	
i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.		10%	

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 Prueba práctica Trabajo con exposición oral Observación directa EEE	12%	
b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.		12%	
c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.		12%	
d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.		12%	
e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.		12%	
f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.		14%	
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.		14%	
h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida		12%	
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 Prueba práctica Trabajo con exposición oral Observación directa	12%	
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.		14%	
c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.		12%	
d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.		14%	
e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.		12%	

f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente		12%	
g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.		12%	
h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.		12%	
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 Prueba práctica Trabajo con exposición oral Observación directa Proyecto Intermodular	10%	
b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.		10%	
c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.		10%	
d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.		10%	
e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación		10%	
f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.		10%	
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.		14%	
h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.		14%	
i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.		12%	

La Nueva Ley de FP (Ley Orgánica 3/2022) establece el carácter dual de la Formación Profesional para los Grados C y D, que se basa en la obligatoriedad de una fase formativa en la empresa (como mínimo el 25% de la duración total) a partir del curso 2024-2025. Esta ley, desarrollada por el Real Decreto 659/2023, introduce un sistema de evaluación por resultados de aprendizaje (RA), donde la empresa es quien evalúa como "Apto" o "No apto" un porcentaje de estos RA vinculados a los estándares de competencia, y el centro educativo también participa en la evaluación en el aula. En este caso aquellos RA y CCEE que están marcados en la tabla con las siglas EEE se

evaluarán también en la empresa suponiendo un 10 % de la calificación de este. Aquellos resultados o criterios que tengan el instrumento de calificación denominado proyecto intermodular serán valorados con dicho instrumento y el peso del instrumento de calificación en el total del resultado o del criterio será de un 10% del total.

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
- ✓ La recuperación o recuperaciones de los resultados de aprendizaje no superados, se realizarán antes de la primera sesión de evaluación ordinaria.

Procedimiento de pérdida de evaluación continua

La nueva normativa de Formación Profesional en España, derivada de la Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional, establece una excepción importante respecto a la pérdida del derecho a la evaluación continua para los Ciclos Formativos de Grado Básico.

Específicamente, se establece que:

No será aplicable la pérdida del derecho a la evaluación continua en los Ciclos Formativos de Grado Básico.

Esto contrasta con lo que sí se aplica en los Ciclos Formativos de Grado Medio y Superior, y en los Cursos de Especialización, donde la falta de asistencia injustificada que supere un umbral (generalmente el 15% de las horas totales del módulo) puede llevar a la pérdida de este derecho en la modalidad presencial.

En resumen, el alumnado de Grado Básico no perderá el derecho a ser evaluado de forma continua por acumulación de faltas de asistencia. La evaluación para este nivel sigue siendo continua, integradora y formativa.