



**Adenda Programación docente del Módulo Atención al Cliente  
IES Ezequiel González (Recuperación del curso 2019-2020)**

Adenda Programación docente del Módulo Atención al cliente (recuperación del curso 2019-2020)			
<b>Asignatura/Materia/Módulo</b>	ATENCIÓN AL CLIENTE		
<b>Etapa Educativa</b>	FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA		
<b>Curso</b>	2º	<b>Tipo/Carácter</b>	Presencial/ Recuperación
<b>Profesor/es responsable/s</b>	ALFONSO GILMARTÍN DE CASTRO		
<b>Datos de contacto (E-mail, teléfono...)</b>			
<b>Departamento</b>	Madera, Mueble y Corcho		

<ul style="list-style-type: none"> <li><b>COMPETENCIAS IMPRESCINDIBLES</b></li> </ul> <p>Estándares de aprendizaje y competencias están conectadas en cada uno de los bloques temáticos de la programación didáctica, siendo <i>las imprescindibles</i> para el tercer trimestre las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La descripción de los productos que comercializan y los servicios que prestan empresas tipo.</li> <li>- La realización de ejercicios de expresión oral, aplicando las normas básicas de atención al público.</li> <li>- La resolución de situaciones estándares mediante ejercicios de simulación.</li> </ul>
---

**– CONTENIDOS ESENCIALES (Pautas para la selección, concreción y priorización)**

**Pautas para la selección, concreción y priorización:**

- Durante los meses de mayo y junio solo se podrán dar clases de recuperación para los alumnos que no han aprobado este módulo de cara a prepararlos para aprobar la Evaluación Final en junio.
- Al no haber clases presenciales, habrá que continuar con las clases a distancia, en las que se repasará todo lo visto durante el curso sin impartir ningún contenido nuevo.

<b>Bloque : 1</b>	<b>Técnicas de comunicación</b>
<b>Contenidos esenciales</b>	
El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen. Canales de comunicación con el cliente.	
<b>Contenido en el que se incidirá menos o no se desarrollará (Se desarrollarán al inicio del curso siguiente)</b>	

<b>Bloque : 2</b>	<b>Tratamiento de la información</b>
<b>Contenidos esenciales</b>	
Bases de datos, archivo y registro de la información	
<b>Contenido en el que se incidirá menos o no se desarrollará (Se desarrollarán al inicio del curso siguiente)</b>	



--

<b>Bloque :3</b>	<b>Expresión verbal y comunicación no verbal</b>
<b>Contenidos esenciales</b>	
<b>Expresión oral: dicción y entonación. Comunicación corporal</b>	
<b>Contenido en el que se incidirá menos o no se desarrollará (Se desarrollarán al inicio del curso siguiente)</b>	

– **TEMPORALIZACIÓN**

<b>CARGA LECTIVA AVANCE</b>	<b>PERIODO PREVISTO DE DESARROLLO</b>
<b>CARGA LECTIVA RECUPERACIÓN/CONSOLIDACIÓN</b>	<b>PERIODO PREVISTO DE DESARROLLO</b>
BLOQUES 1	Semana del 4 al 15 de mayo
BLOQUES 2	Semana del 18 al 29 de mayo
BLOQUES 3	Semana del 1 al 16 de junio

• **METODOLOGÍAS y PRINCIPIOS METODOLÓGICOS**

**Incidir en metodologías activas que favorecen el aprendizaje significativo y la motivación del alumnado.**

A lo largo de cada semana se enviarán correos al grupo de alumnos o individual. Cada correo contendrá una sesión de trabajo numerada y fechada que se dividirá por lo general en cuatro partes:

1. Explicación de los contenidos (conceptos y procedimientos) correspondientes a la sesión.
2. Explicación y resolución de algunos ejemplos de las actividades que se pedirán para el día siguiente.
3. Actividades que cada alumno deberá enviar al correo indicado, de acuerdo con las indicaciones que se darán en cada caso.
4. Envío al alumnado de las actividades que se pidieron, corregidas. Se archivarán y corregirán todas las actividades que se envíen, registrándose tanto su realización como su nivel de errores y aciertos. Todo ello se tendrá muy en cuenta de cara a las calificaciones de la Evaluación Final.  
Se enviarán individualmente a cada alumno las observaciones y correcciones oportunas.  
Asimismo se responderán todas las dudas que plantee cada alumno relativas a cualquier aspecto de la materia.

En consecuencia, se acentúa todavía más, si cabe, la metodología activa de la materia, exigiendo diariamente al alumnado:

- a) La lectura detenida de los contenidos incluidos en cada Sesión de trabajo y de los ejemplos de ejercicios hechos como modelo para que se comprenda mejor cómo hacer las actividades.
- b) La realización y envío de las actividades al profesor por parte de cada alumno.
- c) La consulta de dudas y problemas al profesor antes de entregar las actividades.
- d) La corrección de las actividades por el propio alumno, analizando las Soluciones enviadas por el profesor una vez finalizado el plazo de entrega, así como las observaciones enviadas por el profesor a cada alumno sobre los errores y aciertos de cada ejercicio corregido.



**Adenda Programación docente del Módulo Atención al Cliente  
IES Ezequiel González (Recuperación del curso 2019-2020)**

- e) El repaso y consolidación permanente de todos los contenidos estudiados en el marco de la evaluación continua.

Las actividades o pruebas que se harán durante la Evaluación de recuperación tendrán tres finalidades fundamentales, definidas en tres niveles sucesivos:

- 1º RECUPERACIÓN de los aprendizajes no adquiridos.
- 2º CONSOLIDACIÓN y REPASO de los aprendizajes vinculados a contenidos esenciales.
- 3º AVANCE en los contenidos trabajados de forma no presencial.

• **TAREAS, TRABAJOS, ACTIVIDADES O PRUEBAS A DESARROLLAR DURANTE ESTE TERCER TRIMESTRE. TABLA DE DEDICACIÓN DEL ESTUDIANTE A LA ASIGNATURA**

**Actividades globalizadas e integradoras adaptadas igualmente a los contenidos esenciales y orientadas a la consecución de las competencias imprescindibles**

<b>3 NIVELES DE ACTIVIDADES NO PRESENCIALES</b>
<b>RECUPERACIÓN</b> de los aprendizajes trabajados y no adquiridos en los trimestres anteriores
<u>TAREAS PRESCRIPTIVAS</u> PARA EL ALUMANDO CON PARTE DE LA MATERIA PENDIENTE <ul style="list-style-type: none"><li>- Trabajo escrito sobre las funciones del departamento de atención al cliente</li><li>- Ejercicios tipo tex</li><li>-</li><li>-</li><li>-</li></ul>
<b>CONSOLIDACIÓN</b> de los aprendizajes vinculados a los contenidos esenciales establecidos en esta adenda
<u>TAREAS VOLUNTARIAS</u> PARA EL ALUMANDO CON LA MATERIA SUPERADA TRIMESTRES ANTERIORES <ul style="list-style-type: none"><li>- Trabajo escrito “ protección de datos”</li><li>-</li><li>-</li><li>-</li></ul>
<b>AVANCE</b> en los aprendizajes vinculados a los contenidos curriculares trabajados íntegramente de forma no presencial.
<ul style="list-style-type: none"><li>-</li><li>-</li><li>-</li><li>-</li></ul>



**Canal de retorno periódico de información al alumnado o sus familias sobre las actividades desarrolladas:** Se registrará, de forma individualizada, el nivel de desempeño y autonomía, así como la actitud y esfuerzo realizado. Dicho registro constituirá el instrumento básico de evaluación.

CANAL DE INFORMACIÓN	TEMPORALIDAD	TIPO DE COMUNICACIÓN
Página Web del centro	Durante el tiempo de confinamiento	General a la Comunidad Educativa especialmente a las familias.
Correo electrónico de la docente	Durante el tiempo de confinamiento	Personal

• **SISTEMA Y CARACTERÍSTICAS DE LA EVALUACIÓN**

**EVALUACIÓN CONTINUA. ADAPTACIÓN de instrumentos y criterios de evaluación y calificación del proceso de enseñanza-aprendizaje del alumnado.**

INSTRUMENTO/PROCEDIMIENTO	PESO EN LA NOTA FINAL	OBSERVACIONES
REGISTRO INDIVIDUALIZADO DE: <ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de desempeño</li> <li>Autonomía</li> <li>Actitud</li> <li>Esfuerzo</li> </ul>	10%	INSTRUMENTO BÁSICO DE EVALUACIÓN
CUESTIONARIOS O PRUEBAS A TRAVÉS DE SOPORTES DIGITALES,	50%	
PRUEBAS ORALES MEDIANTE APLICACIONES INFORMÁTICAS,		
PORFOLIOS DIGITALES,		
AUTOEVALUACIÓN		
COEVALUACIÓN		
CUESTIONARIOS O PRUEBAS A TRAVÉS DE SOPORTES DIGITALES,	40%	
TOTAL	100%	

**EVALUACIÓN FINAL Y SUS CRITERIOS DE CALIFICACIÓN**

• **Convocatoria ordinaria:**

La **valoración global del alumnado** se tendrá fundamentalmente en consideración los **resultados** de las **dos primeras evaluaciones** y, a partir de ellos, se **valorarán de forma positiva** todas las actividades y **pruebas** realizadas por el alumnado durante **el tercer trimestre**.



## Adenda Programación docente del Módulo Atención al Cliente IES Ezequiel González (Recuperación del curso 2019-2020)

El proceso de **EVALUACIÓN CONTINUA** se establecerá con base en tres niveles:

- I. Implica la consecución de **los aprendizajes no adquiridos** durante los **dos primeros trimestres**, es decir **la recuperación de las citadas evaluaciones**.

Al tratarse de clases de recuperación, en la evaluación y calificación de los alumnos se tendrá en cuenta el seguimiento de las clases a distancia por parte de los alumnos, la entrega regular de todas las Actividades, el nivel de errores y aciertos en la realización de las mismas y el grado de adquisición de los contenidos mínimos recogidos en la programación.

Para ello se han propuesto tareas, canales y apoyos, recogidos en esta adenda, para que el alumnado implicado pueda tener la oportunidad de recuperación dentro de la evaluación continua de la asignatura.

- II. Implica la **adquisición** de los **aprendizajes** determinados como **mínimos** en las adaptaciones realizadas en las programaciones didácticas.

III. Implica un **desarrollo de trabajo autónomo** por parte del alumnado en la **profundización y ampliación de nuevos aprendizajes**.

### **CRITERIOS DE CALIFICACIÓN**

- a) El envío de cada Actividad dentro del plazo fijado por el profesor será un criterio esencial en la evaluación y calificación de esta Evaluación. La realización y entrega de las Actividades en un porcentaje igual o inferior al 10 % del total significará que el alumno se encuentra en una situación de **abandono efectivo del módulo** y, en consecuencia, su calificación en la Evaluación Final de junio será 1.
- b) Se considerarán realizadas las Actividades en las que el alumno haya hecho todos o la mayor parte de los ejercicios que las componen, siguiendo tanto las indicaciones consignadas en la Sesión de trabajo correspondiente como las que haya hecho el profesor en sus mensajes de correo.  
Además de las Actividades de repaso-recuperación y refuerzo, durante los meses de mayo y junio se hará semanalmente una Actividad específica para evaluar el dominio. Estos controles tendrán una especial importancia en la valoración cualitativa de esta Evaluación.
- c) Se tendrá muy en cuenta también para la evaluación y calificación de la Evaluación Final el nivel de errores y aciertos del alumno en cada Actividad. A tal efecto, el profesor informará individualmente al alumnado después de recibir cada Actividad, haciendo las observaciones pertinentes para que el alumno comprenda en qué se ha equivocado y por qué.  
La entrega de cada Actividad, su nivel de errores y aciertos y cualquier otra incidencia relevante en la evolución académica del alumnado quedarán registrados por escrito en el documento de seguimiento y evaluación de cada uno de los tres alumnos.
- d) La evaluación y calificación de la Evaluación Final será cualitativa y cuantitativa, por lo que se valorará como criterio fundamental la adquisición por el alumno de las competencias y objetivos básicos de este módulo en 2º de F. P. Básica. En todo caso, para obtener una calificación igual o superior a 5 en esta parte del módulo, **será requisito imprescindible haber entregado al menos un 75% de las Actividades obligatorias requeridas a lo largo de las clases de recuperación**.

Se **ELABORARÁ UN INFORME DE EVALUACIÓN** donde se señalarán los objetivos y competencias adquiridas y no adquiridas, con la finalidad de diseñar un plan de refuerzo y recuperación específico, para el alumnado que lo precise, que se desarrollará en el curso académico 2020-2021.

- **Convocatoria extraordinaria:** Garantizando que quien no haya podido superar en la Evaluación Continua la asignatura, la supere en los momentos que la Administración Educativa prevea su realización.



## Adenda Programación docente del Módulo Atención al Cliente IES Ezequiel González (Recuperación del curso 2019-2020)

### • Consideraciones finales

La presente Adenda a la programación didáctica está sujeta a la legislación vigente en el momento de su elaboración. Sufrirá las modificaciones necesarias para adaptarse a los cambios que vayan surgiendo en cada momento.