CIFP de Avilés · Principado de Asturias

EXTRACTO DE LA PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

Documento	IMP101_3005_Extracto2026_AC
Módulo profesional	3005 Atención al cliente
Ciclo formativo	Grado Básico en Peluquería y Estética (IMP101) · 2.º curso · Familia profesional Imagen Personal
Duración	77 horas: 52 h en el centro educativo y 25 h en la formación en empresa · 2 sesiones semanales de 1 hora (jueves y viernes)
Profesora	Lorena Fernández
Curso académico	2026/27

Marco normativo

- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, modificada por la Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre.
- Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.
- Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional.
- Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica y se aprueban catorce títulos profesionales básicos, entre ellos el de Peluquería y Estética.
- Real Decreto 498/2024, de 21 de mayo, por el que se modifican determinados reales decretos de títulos de Formación Profesional de Grado Básico y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
- Decreto 103/2025, de 25 de agosto, por el que se regula el diseño, la organización general y el currículo de las ofertas formativas del Sistema de Formación Profesional en el Principado de Asturias.
- Decreto 59/2022, de 30 de agosto, de ordenación de la ESO en el Principado de Asturias, en lo aplicable al Grado Básico.
- Decreto 249/2007, de 26 de septiembre, de derechos y deberes del alumnado y normas de convivencia, modificado por el Decreto 7/2019.
- Concreción curricular del CIFP de Avilés (2026) y concreción curricular del ciclo formativo de Grado Básico en Peluquería y Estética (IMP101).

1. Relación RA / contenidos / criterios de evaluación

Para cada resultado de aprendizaje se indican la unidad de trabajo, los contenidos y los criterios de evaluación vinculados. La UT1 (2 h, presentación del módulo y del puesto de recepción) no tiene peso en la calificación.

RA1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación. · UT2. La comunicación con el cliente	
Contenidos	**Criterios de evaluación**
• El proceso de comunicación: agentes y elementos que intervienen. • Barreras y dificultades comunicativas. • Comunicación verbal: emisión y recepción de mensajes orales. • Motivación, frustración y mecanismos de defensa. • Comunicación no verbal.	**a)** Se ha analizado el comportamiento del posible cliente. **b)** Se han adaptado adecuadamente la actitud y el discurso a la situación de la que se parte. **c)** Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente. **d)** Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma. **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). **f)** Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución utilizando el léxico comercial adecuado. **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. **h)** Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato. **i)** Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, con estructura clara y precisa.

RA2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico. · UT3. Venta de productos y servicios	
Contenidos	**Criterios de evaluación**
• Actuación del vendedor profesional y exposición de las cualidades de productos y servicios. • El vendedor: características, funciones, actitudes, cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo. • El vendedor profesional: modelo de actuación. • Relaciones con los clientes. • Técnicas de venta.	**a)** Se han analizado las diferentes tipologías de público. **b)** Se han diferenciado clientes de proveedores, y estos del público en general. **c)** Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial. **d)** Se ha diferenciado entre información y publicidad. **e)** Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público. **f)** Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables. **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. **h)** Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.

RA3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas. · UT4. Información al cliente sobre el servicio realizado	
Contenidos	**Criterios de evaluación**
• Roles, objetivos y relación cliente-profesional. • Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio. • Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio. • Necesidades y gustos del cliente y criterios de satisfacción. • Objeciones de los clientes y su tratamiento. • Fidelización de clientes.	**a)** Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos. **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. **c)** Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto. **d)** Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado. **e)** Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente. **f)** Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente. **g)** Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo. **h)** Se ha definido el periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.

RA4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación. · UT5. Tratamiento de reclamaciones	
Contenidos	**Criterios de evaluación**
• Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. • Gestión de reclamaciones y alternativas reparadoras. • Elementos formales que contextualizan una reclamación. • Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. • Procedimiento de recogida de las reclamaciones.	**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. **b)** Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones. **c)** Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si este fuera el caso. **d)** Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación. **e)** Se ha cumplimentado una hoja de reclamación. **f)** Se ha compartido información con el equipo de trabajo.

Formación en empresa: del RA3 se trabajan en el centro y en la empresa los criterios a, b, c, d, f y g; solo en la empresa, el e, y solo en el centro, el h. El RA3 pesa un 19 % en el centro y un 13 % en la empresa. El resto de criterios se evalúan solo en el centro educativo.

2. Procedimientos de evaluación, instrumentos y criterios de calificación

2.1 Procedimientos e instrumentos de evaluación

El módulo se evalúa de forma continua, formativa y global con el trabajo diario del aula, sin exámenes.

Procedimiento	Instrumento de registro	Qué evidencia
Revisión de fichas de trabajo (FT)	Plantilla de corrección por criterio en Additio	Análisis de clientes, terminología, documentos de entrega, garantías, hoja de reclamación.

Procedimiento	Instrumento de registro	Qué evidencia
Simulación o role-play (RP)	Rúbrica de 4 niveles, aplicada por la profesora y en coevaluación	Acogida, conversación, asesoramiento, entrega del servicio, gestión de la reclamación.
Observación directa diaria (OD)	Escala de observación de actitud profesional	Cordialidad, respeto, imagen personal, trabajo en equipo.
Revisión de trabajos y tareas (TR)	Rúbrica específica de la tarea	Exposición oral breve, material de fidelización, protocolo de equipo.
Seguimiento de la estancia en la empresa (IE)	Informe del tutor de empresa y registro de actividades	Criterios a, b, c, d, e, f y g del RA3.

2.2 Criterios de calificación

- Cada criterio de evaluación se califica de 0 a 10 con la media de las evidencias recogidas para él.
- La nota de cada resultado de aprendizaje es la media ponderada de sus criterios, y la nota del módulo es la suma ponderada de los cuatro resultados de aprendizaje.
- Las calificaciones intermedias se expresan con un decimal. La calificación del módulo se expresa en números enteros de 1 a 10 con redondeo según la norma internacional.
- Para superar el módulo hay que obtener al menos un 5 en la calificación final y superar la formación en empresa.
- Una evidencia no entregada o una actividad no realizada sin causa justificada se califica con 0 en los criterios que evidenciaba.
- El tutor o tutora de empresa emite una valoración de Apto o No apto; a partir de ese informe y del registro de actividades, la profesora asigna una nota numérica a la parte de empresa de los criterios a, b, c, d, e, f y g del RA3 (13 % de la nota).

2.3 Sistema alternativo de evaluación

Cuando las faltas de asistencia superan el **15 % de las 52 horas del módulo en el centro** (8 horas, equivalentes a 8 sesiones; aviso al superar el 10 %, 6 horas), se aplica el sistema alternativo: actividades prácticas equivalentes a las del grupo (fichas, role-play individual y, si procede, una tarea práctica) sobre los criterios no evidenciados, con los mismos criterios, ponderaciones y rúbricas. Las evidencias ya superadas conservan su validez.

3. Ponderación de los RA y CE por evaluaciones y nota final

Los porcentajes expresan el peso de cada criterio en la **nota final del módulo** y suman en total el 100 %. La parte de centro del RA3 (19 %) se evalúa en el 2.º trimestre y la parte de empresa (13 %), en el 3.er trimestre.

PRIMER TRIMESTRE

RA	CE	Criterio de evaluación	% nota final	Instrumentos	Lugar
RA1	a)	Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.	3 %	FT	Centro
RA1	b)	Se han adaptado adecuadamente la actitud y el discurso a la situación de la que se parte.	3 %	RP	Centro
RA1	c)	Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.	2 %	RP, FT	Centro
RA1	d)	Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.	2 %	RP	Centro

RA	CE	Criterio de evaluación	% nota final	Instrumentos	Lugar
RA1	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).	2 %	RP	Centro
RA1	f)	Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución utilizando el léxico comercial adecuado.	2 %	RP, FT	Centro
RA1	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.	2 %	TR (exposición breve)	Centro
RA1	h)	Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.	2 %	OD	Centro
RA1	i)	Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, con estructura clara y precisa.	2 %	RP, TR	Centro
RA2	a)	Se han analizado las diferentes tipologías de público.	2 %	FT	Centro
RA2	b)	Se han diferenciado clientes de proveedores, y estos del público en general.	2 %	FT	Centro
RA2	c)	Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.	2 %	FT	Centro
RA2	d)	Se ha diferenciado entre información y publicidad.	2 %	FT, TR	Centro
RA2	e)	Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.	4 %	RP	Centro
RA2	f)	Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.	2 %	RP	Centro
RA2	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.	4 %	RP	Centro
		TOTAL DEL TRIMESTRE	**38 %**		

SEGUNDO TRIMESTRE

RA	CE	Criterio de evaluación	% nota final	Instrumentos	Lugar
RA2	h)	Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.	2 %	RP	Centro
RA3	a)	Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.	2,5 %	RP	Centro
RA3	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.	2,5 %	RP	Centro
RA3	c)	Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.	2,5 %	FT	Centro
RA3	d)	Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.	2,5 %	RP, FT	Centro

RA	CE	Criterio de evaluación	% nota final	Instrumentos	Lugar
RA3	f)	Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente.	2,5 %	OD	Centro
RA3	g)	Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.	2,5 %	TR	Centro
RA3	h)	Se ha definido el periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.	4 %	FT	Centro
RA4	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.	6 %	RP	Centro
RA4	b)	Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.	4 %	FT	Centro
RA4	c)	Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si este fuera el caso.	4 %	RP	Centro
		TOTAL DEL TRIMESTRE	**35 %**		

TERCER TRIMESTRE (CENTRO Y EMPRESA)

RA	CE	Criterio de evaluación	% nota final	Instrumentos	Lugar
RA3	a)	Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.	1,5 %	IE	Empresa
RA3	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.	1,5 %	IE	Empresa
RA3	c)	Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.	1,5 %	IE	Empresa
RA3	d)	Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.	1,5 %	IE	Empresa
RA3	e)	Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.	4 %	IE	Empresa
RA3	f)	Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente.	1,5 %	IE	Empresa
RA3	g)	Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.	1,5 %	IE	Empresa
RA4	d)	Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.	4 %	RP, FT	Centro
RA4	e)	Se ha cumplimentado una hoja de reclamación.	4 %	FT	Centro
RA4	f)	Se ha compartido información con el equipo de trabajo.	6 %	TR, OD	Centro
		TOTAL DEL TRIMESTRE	**27 %**		

Ponderación de los RA en la nota final

Resultado de aprendizaje	UT	Trimestre	Lugar	Peso
RA1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.	UT2	1.º	Centro	20 %
RA2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.	UT3	1.º y 2.º	Centro	20 %
RA3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.	UT4	2.º y 3.º	Centro 19 % · empresa 13 %	32 %
RA4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.	UT5	2.º y 3.º	Centro	28 %
TOTAL				**100 %**

4. Criterios de elaboración de las pruebas de recuperación

4.1 Criterios generales

- La recuperación se hace con actividades prácticas, no con exámenes, y se centra solo en los criterios no superados.
- Se mantienen los mismos criterios de evaluación, la misma ponderación, las mismas rúbricas y los mismos criterios de calificación que en la evaluación continua. El módulo se supera con una calificación mínima de 5.
- El tipo de actividad depende del instrumento con que se evalúa cada criterio: los criterios evaluados con role-play (RP) se recuperan con un **role-play individual con la profesora**, valorado con la rúbrica de 4 niveles; los evaluados con fichas (FT) se recuperan con **fichas de trabajo** sobre los mismos contenidos; los evaluados con trabajos (TR), con una **tarea práctica** equivalente.
- Los criterios de observación directa (RA1 h, RA3 f, RA4 f) se valoran durante el role-play y las tareas de recuperación: trato cordial, respeto al cliente, imagen personal y trabajo en equipo.
- La parte de empresa del RA3 (criterios a, b, c, d, e, f y g, 13 % de la nota) se califica con la valoración de la formación en empresa cuando el alumno o alumna la realiza.
- Las evidencias ya superadas durante el curso conservan su validez, y las nuevas sustituyen a las anteriores si mejoran la nota.
- El programa de recuperación indica al alumno o alumna los criterios no superados, las actividades que debe realizar, el lugar, la fecha límite y los instrumentos y criterios de calificación.

4.2 Momentos de recuperación

Momento	Cómo se recupera
Tras cada evaluación parcial	Fichas de refuerzo y repetición de los role-plays no superados en sesiones ordinarias.
2.ª evaluación final de ciclo (junio)	Programa de recuperación individual, con docencia directa, entre la 1.ª y la 2.ª evaluación final.
Alumnado que supera el 15 % de faltas	Sistema alternativo de evaluación a la vuelta de la empresa, antes de la 1.ª evaluación final de ciclo.
Formación en empresa no superada o no realizada	No se realiza en el periodo extraordinario de junio: queda pendiente y se realiza en el curso académico siguiente.