

8.9.10 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. Desarrolla actividades de atención/información al cliente, procurando transmitir la imagen más adecuada de la empresa u organización.		15%	UT1
a) Se han identificado las funciones del departamento de atención al cliente de distintos tipos de empresas y organizaciones.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación	20%	
b) Se han identificado diferentes tipos de organización del departamento de atención al cliente según características de la empresa u organización.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación	15%	
c) Se han definido las relaciones del departamento de atención al cliente con el de marketing, el de ventas y otros departamentos de la empresa.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación	15%	
d) Se han confeccionado organigramas de empresas comerciales, teniendo en cuenta su tamaño, estructura y actividad.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación	15%	
e) Se han diferenciado las áreas de actividad y acciones del servicio de atención al cliente, teniendo en cuenta la legislación vigente.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación	20%	
f) Se han identificado las funciones de los contact centers y los servicios que prestan a las empresas u organizaciones.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación	15%	

2. Utiliza técnicas de comunicación en situaciones de atención al cliente/consumidor/usuario, proporcionando la información solicitada.			18%	UT.2
	a) Se ha descrito el proceso de comunicación, los elementos que intervienen y las barreras y dificultades que pueden surgir en el mismo.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación	12,5%	
	b) Se han identificado los canales de comunicación, interna y externa, de las empresas y organizaciones.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación	12,5%	
	c) Se han descrito las fases del proceso de información al cliente y las técnicas utilizadas en los diferentes canales de comunicación.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación	12,5%	
	d) Se ha solicitado la información requerida por el cliente al departamento u organismo competente, a través de distintos canales de comunicación.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación	12,5%	
	e) Se ha facilitado información a supuestos clientes, utilizando la escucha activa y prestando especial atención a la comunicación no verbal.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación	12,5%	
	f) Se han mantenido conversaciones telefónicas para informar a supuestos clientes, utilizando actitudes, normas de protocolo y técnicas adecuadas.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación	12,5%	
	g) Se han redactado escritos de respuesta a solicitudes de información en situaciones de atención al cliente, aplicando las técnicas adecuadas.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación	12,5%	
	h) Se ha utilizado el correo electrónico y la mensajería instantánea para contestar a las consultas de clientes, respetando las normas de protocolo y adoptando una actitud adecuada	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación	12,5%	
3. Organiza la información relativa a la relación con los clientes, aplicando técnicas de organización y archivo tanto manuales como informáticos.			16%	UT3

a) Se han descrito las técnicas de organización y archivo de la información, tanto manual como informática.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación	15%	
b) Se han descrito las técnicas más habituales de catalogación y archivo de documentación, analizando sus ventajas e inconvenientes.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación	15%	
c) Se han clasificado distintos tipos de documentación en materia de atención al cliente/consumidor/usuario.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación	15%	
d) Se han elaborado, actualizado y consultado bases de datos con la información relativa a los clientes.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación	15%	
e) Se han manejado herramientas de gestión de las relaciones con los clientes (CRM), de acuerdo con las especificaciones recibidas.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación	15%	
f) Se ha registrado la información relativa a las consultas o solicitudes de los clientes en la herramienta de gestión de las relaciones con clientes.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación	10%	
g) Se han aplicado métodos para garantizar la integridad de la información y la protección de datos, de acuerdo con la normativa vigente.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación	15%	
4. Identifica los organismos e instituciones de protección y defensa del consumidor y usuario, analizando las competencias de cada uno de ellos.		18%	UT4
a) Se ha definido el concepto del consumidor y usuario, diferenciando los consumidores finales y los industriales.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación	20%	
b) Se ha identificado la normativa nacional, autonómica y local que regula los derechos del consumidor y usuario.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación	20%	
c) Se han identificado las instituciones y organismos, públicos y privados, de protección al consumidor y usuario, describiendo sus competencias.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación	20%	

d) Se ha interpretado la normativa aplicable a la gestión de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor/usuario en materia de consumo.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación	20%	
e) Se han descrito las fuentes de información que facilitan información fiable en materia de consumo.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación	20%	
5. Realiza trámites de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor, aplicando técnicas de comunicación y negociación para su resolución.		15%	UT.5
a) Se ha definido el concepto del consumidor y usuario, diferenciando los consumidores finales y los industriales.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación	20%	
b) Se ha identificado la normativa nacional, autonómica y local que regula los derechos del consumidor y usuario.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación	20%	
c) Se han identificado las instituciones y organismos, públicos y privados, de protección al consumidor y usuario, describiendo sus competencias.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación	20%	
d) Se ha interpretado la normativa aplicable a la gestión de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor/usuario en materia de consumo.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación	20%	
e) Se han descrito las fuentes de información que facilitan información fiable en materia de consumo.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación	20%	
6. Colabora en la ejecución del plan de calidad y mejora del servicio de atención al cliente, aplicando técnicas de evaluación y control de la eficacia del servicio		18%	UT6
a) Se han identificado los métodos aplicables para evaluar la eficacia del servicio de atención/información al cliente.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación	12,5%	
b) Se ha realizado el seguimiento del proceso de tramitación de las quejas y	Prueba escrita y/o Actividades	12,5%	

	reclamaciones, evaluando la forma y los plazos de resolución.	y/o Observación		
	c) Se han identificado las principales incidencias y retrasos en el servicio de atención al cliente y en la resolución de quejas y reclamaciones.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación	12,5%	
	d) Se han descrito las principales medidas aplicables para solucionar las anomalías detectadas y mejorar la calidad del servicio.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación	12,5%	
	e) Se han aplicado técnicas para medir el nivel de satisfacción del cliente y la eficacia del servicio prestado.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación	12,5%	
	f) Se han redactado informes con los resultados y conclusiones de la evaluación de la calidad, utilizando herramientas informáticas.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación	12,5%	
	g) Se han aplicado las acciones establecidas en el plan de mejora de la calidad del servicio, utilizando aplicaciones informáticas.	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación	12,5%	
	h) Se han desarrollado las acciones establecidas en el plan de fidelización de clientes, utilizando la información disponible en la herramienta de gestión de las relaciones con los clientes (CRM).	Prueba escrita y/o Actividades y/o Observación	12,5%	

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 contenidos de carácter teórico que así lo requieran. Para evaluar aquellos contenidos de carácter práctico que requieran de la entrega de ejercicios o casos prácticos, 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.

En caso de demora en alguna entrega de trabajos o actividades, se le informará al alumno sobre el modo de proceder para su recuperación, que podrá ser la entrega del mismo ejercicio o trabajo u otro similar el día asignado para recuperaciones. Se indicará la fecha con antelación.

Calificación de cada criterio de evaluación (CCEE)

- Cada CCEE se evaluará y calificará independientemente de los demás con un valor de 1 a 10, considerándose que el CCEE ha sido logrado si la calificación es mayor o igual a 5.
- Para calificar cada CCEE se usarán los distintos instrumentos de evaluación indicados anteriormente. Por norma general, cada CCEE será evaluado por medio de varios instrumentos de evaluación.

Calificación de cada resultado de aprendizaje (RRAA)

Cada RRAA se evaluará independientemente de los demás, obteniéndose una calificación numérica de 1 a 10.

Para que un RRAA sea considerado superado, el alumno deberá tener una calificación promedio ≥ 5

Para superar el módulo el alumno debe tener aprobados todos y cada uno de los RRAA (nota superior a 5), si no es así en alguno de ellos, deberá recuperar el mismo.

Para calificar cada RRAA se usarán los mismos instrumentos de evaluación indicados anteriormente.

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 2ª EVAL.	% PESO EVAL. ORDINARIA
1. Desarrolla actividades de atención/información al cliente, procurando transmitir la imagen más adecuada de la empresa u organización	30%		15%
2. Utiliza técnicas de comunicación en situaciones de atención al cliente/consumidor/usuario, proporcionando la información solicitada	37%		18%
3. Organiza la información relativa a la relación con los clientes, aplicando técnicas de organización y archivo tanto manuales como informáticos.	33%		16%
4. Identifica los organismos e instituciones de protección y defensa del consumidor y usuario, analizando las competencias de cada uno de ellos.		35%	18%
5. Realiza trámites de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor, aplicando técnicas de comunicación y negociación para su resolución.		30%	15%
6. Colabora en la ejecución del plan de calidad y mejora del servicio de atención al cliente, aplicando técnicas de evaluación y control de la eficacia del servicio.		35%	18%
	100%	100%	100%

Criterios de recuperación

Estas actividades podrán consistir, en la realización de una prueba escrita, la repetición de un proyecto, la resolución de preguntas tipo test, análisis y solución de casos y problemas, trabajos, informes, realización de estudios o exposiciones. Es importante que el alumnado se sienta estimulado y orientado por el profesor

para corregir las diferencias que posee, haciéndole ver que puede alcanzar los objetivos propuestos.

- El alumno deberá recuperar aquellos RRAA no logrados hasta el momento y que impliquen una calificación negativa (<5)
- En las recuperaciones se emplearán los instrumentos adecuados para la evaluación de cada RRAA.
- Los RRAA se evaluarán de 1 a 10, y la nueva nota será la única que cuente para la calificación, y por tanto, para la nota final, respetando así el principio de evaluación continua.
- Cuando se recurra a la re-entrega de prácticas, ejercicios o trabajos 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.
- Se realizará una recuperación antes de la primera 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.

Procedimiento de pérdida de evaluación continua

La Orden de 29/07/2010, de la Consejería de Educación, Ciencia y Cultura, por la que se regula la evaluación, promoción y acreditación académica del alumnado de formación profesional inicial del sistema educativo de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha. [2010/14361] establece en su Artículo 4 lo siguiente:

1. La evaluación del proceso de aprendizaje del alumnado de formación profesional inicial del sistema educativo será continua, integradora y diferenciada según los distintos módulos y se realizará a lo largo de todo el proceso formativo del alumno.
2. La evaluación continua exige el seguimiento regular del alumnado de las actividades programadas para los distintos módulos que integran el ciclo formativo. **Con carácter general la asistencia será obligatoria. Una asistencia inferior al ochenta por ciento de las horas de duración de cada módulo profesional supondrá la pérdida del derecho a la evaluación continua.** Las faltas de asistencia debidamente justificadas no serán computables.

3. Los alumnos que hayan perdido el derecho a la evaluación continua tendrán derecho a la realización de una prueba objetiva. Dicha prueba tendrá como objeto comprobar el grado de adquisición de los resultados de aprendizaje establecidos para cada módulo y en base a ella se realizará la calificación del alumno en la primera sesión de evaluación ordinaria.
4. El alumnado que haya perdido el derecho a la evaluación continua o aun no habiéndolo perdido, por justificar las faltas adecuadamente, no haya asistido a más del ochenta por ciento de las horas de duración de cada módulo, no podrá realizar aquellas actividades prácticas o pruebas objetivas que, a juicio del equipo docente, impliquen algún tipo de riesgo para sí mismos, para el resto del grupo, o para las instalaciones del centro.
5. El profesor tutor con el visto bueno de la Dirección del centro, comunicará, según modelo establecido en el Anexo I, la pérdida del derecho a la evaluación continua y sus consecuencias, al alumnado objeto de tal medida y, en el caso de ser menor de edad, a sus representantes legales, en el momento en que se produzca.

Pruebas a realizar por la pérdida de evaluación continua:

- Prueba objetiva teórico-práctica
- Si el profesor lo cree conveniente puede además solicitar al alumno la entrega de ejercicios o algún trabajo específico.