

**10.10.11 SISTEMA DE CALIFICACIÓN (APARTADO EXPUESTO EN [www.iescondestable.es](http://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:

<b>RESULTADOS DE APRENDIZAJE (RRAA)</b> (Criterios de evaluación - CCEE)	Instrumento de evaluación	% Nota final	UT
<b>1. Organiza el departamento de atención al cliente, definiendo sus funciones y estructura y su relación con otros departamentos, para transmitir la imagen más adecuada de la empresa u organización.</b>		<b>15%</b>	<b>UT1</b>
a) Se han definido los conceptos de imagen e identidad corporativa, analizando su transcendencia en el posicionamiento y la diferenciación de la empresa u organización.	Prueba escrita y/o  Prueba práctica y/o  Trabajo  y/o Observación directa  y/o Actividades de aula  y/o Exposición oral	15%	
b) Se han seleccionado los elementos fundamentales de atención al cliente, para transmitir la imagen adecuada de la empresa u organización.		15%	
c) Se han establecido los objetivos del departamento de atención al cliente y sus funciones en distintos tipos de empresas y organizaciones.		15%	
d) Se han definido las relaciones del departamento de atención al cliente con el de marketing, el de ventas y otros departamentos de la empresa.		15%	
e) Se han diferenciado distintos tipos de estructura organizativa en función de las características y objetivos de la empresa u organización.		10%	
f) Se han establecido las secciones o áreas de actividad del servicio de atención al cliente.		10%	
g) Se han elaborado organigramas de distintos tipos de empresas, teniendo en cuenta sus características, actividad y estructura organizativa.		10%	

h) Se ha valorado la posibilidad de externalizar el servicio de atención al cliente analizando las funciones de los contact centers y los servicios que prestan a las empresas u organizaciones.		10%	
<b>2. Utiliza técnicas de comunicación en situaciones de atención al cliente/consumidor/usuario, proporcionando la información solicitada.</b>		<b>15%</b>	<b>UT.2</b>
a) Se ha definido el proceso de comunicación, los elementos que intervienen y los filtros y barreras que pueden surgir en el mismo.	Prueba escrita y/o y/o Prueba práctica y/o Trabajo y/o Observación directa y/o Actividades de aula y/o Exposición oral	12%	
b) Se han diferenciado los canales de comunicación, interna y externa, de una empresa u organización.		12%	
c) Se han descrito las fases del proceso de atención/información al cliente y las técnicas utilizadas en diferentes canales de comunicación.		12%	
d) Se ha solicitado la información requerida por el cliente a otros departamentos y/u organismos, utilizando distintos canales de comunicación con la actitud y forma adecuadas a cada situación.		12%	
e) Se han transmitido mensajes orales de atención a supuestos clientes, adaptando su actitud y discurso a la persona o grupo a quien se dirige y prestando especial atención a la comunicación no verbal utilizando la escucha activa y prestando especial atención a la comunicación no verbal.		14%	
f) Se han mantenido conversaciones telefónicas con supuestos clientes, observando las normas de protocolo y utilizando las técnicas y actitudes que favorezcan el desarrollo de la comunicación		14%	
g) Se han confeccionado escritos de respuesta a solicitudes de información en diferentes situaciones de atención al cliente, utilizando técnicas, formalidades y actitudes adecuadas a cada situación.		12%	
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 a cada situación.		12%	
<b>3. Organiza un sistema de información al cliente que optimice el coste y el tiempo de tratamiento y acceso a</b>		<b>15%</b>	<b>UT3</b>

la misma, aplicando técnicas de organización y archivo tanto manuales como informáticas.			
a) Se han descrito las técnicas de organización y archivo de la información y documentación, tanto manuales como informáticas.	Prueba escrita y/o y/o Prueba práctica y/o Trabajo y/o Observación directa y/o Actividades de aula y/o Exposición oral	12%	
b) Se han identificado las principales técnicas de catalogación y archivo de documentación, analizando sus ventajas e inconvenientes en función del tipo de información, su utilización y tiempo de archivo.		12%	
c) Se han clasificado distintos tipos de información en materia de atención al cliente, consumidor o usuario, discriminando su origen y asignando el proceso de tramitación y organización adecuado.		12%	
d) Se han elaborado, actualizado y consultado bases de datos con la información relevante de los clientes.		12%	
e) Se han manejado herramientas de gestión de las relaciones con los clientes (CRM), de acuerdo con las especificaciones recibidas.		12%	
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.		14%	
g) Se han aplicado procedimientos que garanticen la seguridad e integridad de la información y la protección de datos, respetando la normativa vigente.		12%	
h) Se han definido los canales de acceso a la información en materia de atención al cliente, analizando las características de cada uno de ellos.		14%	
4. Identifica los organismos e instituciones de protección y defensa del consumidor y usuario, analizando las competencias de cada uno de ellos.		15%	UT4
a) Se ha definido el concepto y el rol del consumidor y usuario.		20%	
b) Se ha interpretado la normativa nacional, autonómica y local que recoge los derechos del consumidor y usuario.		20%	

c) Se han identificado las instituciones y organismos públicos de protección al consumidor y usuario, describiendo sus funciones y competencias.		15%	
d) Se han identificado las principales entidades privadas de protección al consumidor, explicando sus funciones y competencias.		15%	
e) Se han determinado las fuentes de información fiables que facilitan información en materia de consumo.		15%	
f) Se ha interpretado la normativa vigente aplicable a la gestión de quejas y reclamaciones del cliente, consumidor o usuario en materia de consumo.		15%	
<b>5. Gestiona las quejas y reclamaciones del cliente, consumidor o usuario, aplicando técnicas de comunicación y negociación para alcanzar soluciones de consenso entre las partes.</b>		<b>15%</b>	<b>UT.5</b>
a) Se han caracterizado los tipos de consultas, quejas, reclamaciones y denuncias del cliente más habituales en materia de consumo.		10%	
b) Se ha definido el procedimiento, fases, forma y plazos del proceso de tramitación de las quejas y reclamaciones del cliente.	Prueba escrita y/o	10%	
c) Se han identificado los elementos de la reclamación/denuncia y se ha informado al cliente de sus derechos y los posibles mecanismos de solución de la reclamación de acuerdo con la normativa vigente.	y/o Prueba práctica y/o Trabajo	12%	
d) Se ha cumplimentado la documentación necesaria para iniciar el trámite y cursar la reclamación/denuncia hacia los departamentos u organismos competentes, de acuerdo con los métodos establecidos.	y/o Observación directa	12%	
e) Se han aplicado técnicas de comunicación en la atención de las quejas y reclamaciones utilizando la escucha activa, la empatía y la asertividad.	y/o Actividades de aula	12%	
f) Se han identificado las cláusulas del contrato que son susceptibles de negociación y se ha elaborado un plan de negociación estableciendo los aspectos que hay que negociar, la estrategia de negociación y los pasos que hay que seguir.	y/o Exposición oral	12%	

g) Se han utilizado técnicas de negociación y actitudes que faciliten el acuerdo para gestionar las reclamaciones del cliente.		12%	
h) Se han identificado y cumplimentado con rigor los documentos relativos a la gestión de las quejas, reclamaciones y denuncias.		10%	
i) Se ha informado al reclamante de la situación y del resultado de la queja o reclamación, de forma oral, escrita, o por medios electrónicos.		10%	
<b>6. Describe los procesos de mediación y de arbitraje de consumo para resolver situaciones de conflicto en materia de consumo, aplicando la legislación vigente.</b>		<b>15%</b>	<b>UT6</b>
a) Se han definido los conceptos de mediación y arbitraje de consumo, explicando sus similitudes y diferencias sustanciales.		15%	
b) Se han identificado las figuras que intervienen en los procesos de mediación y de arbitraje y las funciones que desempeñan.		10%	
c) Se ha descrito la forma de iniciar los procesos de mediación y de arbitraje, su desarrollo y los plazos habituales de resolución.		10%	
d) Se ha diferenciado entre arbitraje voluntario o facultativo y obligatorio o de oficio.		10%	
e) Se ha definido el concepto de laudo arbitral, la forma y los plazos del dictamen.		10%	
f) Se han establecido los principales aspectos que se ha de tener en cuenta en la redacción de un acta de mediación.		15%	
g) Se han confeccionado los documentos correspondientes a los procesos de mediación y de arbitraje, relacionándolos con su tramitación.		15%	
h) Se ha descrito un proceso de mediación, identificando el objetivo, redactando la convocatoria, analizando la situación y desarrollo del acto, y redactando el acta de mediación y el acuerdo de forma clara y objetiva.		15%	
<b>7. Describe los procesos de mediación y de arbitraje de consumo para resolver situaciones de conflicto en materia de consumo, aplicando la legislación vigente.</b>		<b>10%</b>	<b>UT7</b>

a) Se han identificado las principales incidencias, anomalías y retrasos en los procesos de atención al cliente y en la gestión de quejas y reclamaciones.	Prueba escrita y/o y/o Prueba práctica y/o Trabajo y/o Observación directa y/o Actividades de aula y/o Exposición oral	10%	
b) Se ha realizado el seguimiento del proceso de tramitación de las quejas y reclamaciones, evaluando la forma y los plazos de resolución.		10%	
c) Se han aplicado técnicas para medir la eficacia del servicio prestado y el nivel de satisfacción del cliente.		10%	
d) Se han redactado informes con los resultados y conclusiones de la evaluación de la calidad, utilizando herramientas informáticas.		10%	
e) Se han propuesto medidas correctoras para solucionar las anomalías detectadas y mejorar la calidad del servicio.		10%	
f) Se ha elaborado un plan de mejora de la calidad incluyendo medidas para optimizar la calidad del servicio y respetando la legislación vigente.		15%	
g) Se ha elaborado un plan de recuperación de clientes perdidos, definiendo las medidas aplicables.		10%	
h) Se han seleccionado los clientes susceptibles de ser incluidos en un programa de fidelización, utilizando la información disponible en la herramienta de gestión de las relaciones con los clientes (CRM).		10%	
i) Se ha elaborado un programa de fidelización de clientes, utilizando la aplicación informática disponible		15%	

**Para conseguir los RRAA por parte de los alumnos,** se realizarán una o varias pruebas objetivas a lo largo del trimestre y se deberán entregar uno o varios trabajos sobre la materia según el profesor decida.

Los alumnos deberán presentar todas las actividades propuestas para la evaluación positiva del módulo, sin que pueda faltar ninguna de las actividades, trabajos 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.

Si algún alumno/a se comprueba que está copiando se le pondrá un suspenso en el examen, se le recogerá el mismo e irá a la recuperación, con el contenido que se esté evaluando en ese momento.

Si se realizan los exámenes a través de las aulas virtuales tipo test los alumnos que lo realicen con su portátil tendrán que tener instalado el safe exam browser que se deberá testear días antes para ver si funciona.

En los exámenes dejarán los alumnos/as sus teléfonos apagados, cualquier aparato tecnológico (relojes, auriculares.....) durante la realización del examen, deberá estar apagado. En caso de ser descubierto cualquier tipo de tecnología que esté utilizando el alumno/a para la realización del examen, se le será retirada y el alumno quedará suspenso automáticamente con cero puntos.

### **Calificación de cada resultado de aprendizaje (RRAA)**

Cada RRAA se evaluará independientemente de los demás, obteniéndose una calificación numérica de 0 a 10.

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

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:

<b>RESULTADOS DE APRENDIZAJE</b>	<b>% PESO 1ª EVAL.</b>	<b>% PESO 2ª EVAL.</b>	<b>% PESO EVAL. ORDINARIA</b>
1. Organiza el departamento de atención al cliente, definiendo sus funciones y estructura y su relación con otros departamentos, para transmitir la imagen	33%		15%

más adecuada de la empresa u organización.			
2. Utiliza técnicas de comunicación en situaciones de atención al cliente, consumidor o usuario, proporcionándole la información solicitada.	33%		15%
3. Organiza un sistema de información al cliente que optimice el coste y el tiempo de tratamiento y acceso a la misma, aplicando técnicas de organización y archivo tanto manuales como informáticas.	34%		15%
4. Identifica los distintos organismos e instituciones de protección al consumidor y usuario, analizando las competencias de cada uno de ellos.		27%	15%
5. Gestiona las quejas y reclamaciones del cliente, consumidor o usuario, aplicando técnicas de comunicación y negociación para alcanzar soluciones de consenso entre las partes.		27%	15%
6. Describe los procesos de mediación y de arbitraje de consumo para resolver situaciones de conflicto en materia de consumo, aplicando la legislación vigente.		27%	15%
7. Elabora un plan de calidad y de mejora del proceso de atención al cliente, consumidor o usuario, aplicando técnicas de control y evaluación de la eficacia del servicio.		19%	10%
	100%	100%	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 recuperación**

#### **Criterios de recuperación**

- El alumno deberá recuperar aquellos RRAA no logrados hasta el momento y que impliquen una calificación negativa (<5) del resultado de aprendizaje asociado.

Se realizará 1 recuperación antes de la primera sesión de evaluación ordinaria:



- 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.

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.

### **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.

## **INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN**

El objetivo de la evaluación en nuestro módulo es identificar aquellos logros y necesidades que al alumnado presenta en relación con la consecución de los resultados de aprendizaje, concretadas en los criterios de evaluación y estándares dados, el departamento ha acordado lo que se detalla a continuación. La evaluación de los contenidos se regirá por la flexibilidad, empleando para ello diferentes herramientas:

- Trabajo en clases virtuales
- Participación en las distintas plataformas digitales
- Realización de actividades con fechas de entrega en el tiempo y forma determinada por el profesor y que son obligatorias su realización para poder presentarse a las pruebas online
- Corrección de ejercicios
- Pruebas y exámenes de contenidos telemáticos con fecha de realización

**Los alumnos deberán presentar todas las actividades propuestas para la evaluación positiva del módulo, sin que pueda faltar ninguna de las actividades, trabajos o pruebas.** El profesor no repetirá la prueba a ningún alumno que no haya podido realizarlo salvo causa de extrema necesidad, enfermedad grave con o sin hospitalización, a determinación del profesor y con el justificante acreditativo de esa circunstancia.

### ***10.10.11 MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.***

Se tendrán en cuenta las necesidades de los alumnos ACNEAES y ACNEES a la hora del desarrollo e implementación de la programación del módulo y cualquier actuación será coordinada por el Departamento de Orientación.

Dentro del marco normativo vigente, se tendrá en cuenta lo establecido en el decreto de Inclusión 85/2018 de la JCCM. Nuestra actuación se centrará básicamente en:

Atención a la diversidad de ritmos, aptitudes, intereses, expectativas y motivaciones del alumnado.

Para dar respuesta a los distintos ritmos de aprendizaje, aptitudes, intereses, expectativas y motivaciones del alumnado, estableceré dos tipos de actividades concretas, unas serán de refuerzo y otras de ampliación, en concreto:

- Si se aprecia la existencia de alumnos/as con un ritmo más acelerado de aprendizaje, se les propondrá actividades de ampliación, que generalmente

consistirán en la realización de alguna investigación referente a los contenidos que se estén trabajando para motivarles y que se impliquen en su proceso de enseñanza-aprendizaje.

- Si se aprecia alumnos/as con posibles dificultades de aprendizaje (ritmo más lento), se les propondrá la realización de actividades de refuerzo, que los introduzca en los contenidos de la materia y les ayude a seguir el ritmo de la clase con menor dificultad.

#### Atención a alumnos/as con necesidades específicas de apoyo educativo.

Se centrarán en la realización de adaptaciones curriculares no significativas y de acceso insistiendo básicamente en el refuerzo de los contenidos mínimos del módulo mediante actividades de refuerzo pedagógico tales como la repetición individualizada de algunas explicaciones o propuestas de actividades complementarias que sirvan de apoyo. También se considera fundamental, en el caso de tener alumnos/as con estas características, el asesoramiento y la supervisión que se realice desde el departamento de orientación del centro.

Esta programación, por tanto, para dar respuesta a la diversidad del alumnado y a las consiguientes necesidades educativas, contará con las siguientes finalidades básicas:

- Prevenir la aparición o evitar la consolidación de las dificultades de aprendizaje.
- Facilitar el proceso de socialización y autonomía de los alumnos y alumnas.
- Asegurar la coherencia, progresión y continuidad de la intervención educativa.
- Fomentar actitudes de respeto a las diferencias individuales

#### ***10.10.12 ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES Y COMPLEMENTARIAS***

Se encuentran reflejadas al final de esta programación