

FAMILIA PROFESIONAL	Comercio y Marketing
CICLO FORMATIVO Y CURSO	2º CFGM Actividades Comerciales
MÓDULO PROFESIONAL	Servicios de atención comercial
PROFESOR/A	M ^a Isabel González Sierra

13. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y RECUPERACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.

La Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía, en el art.2 recoge que “la evaluación de los aprendizajes del alumnado que cursa ciclos formativos será continua y se realizará por módulos profesionales”.

En dicha normativa se establece, además, que los alumnos y alumnas dispondrán de un máximo de cuatro convocatorias, entendiendo que una convocatoria es el conjunto de actuaciones que forman parte del proceso de evaluación y se desarrollan en el período lectivo del módulo profesional. Con carácter general, se establecerá una convocatoria por curso escolar.

A) **CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

En la Orden de 29 de septiembre de 2010 también se establece que para evaluar el aprendizaje del alumnado se consideran los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación, así como las competencias y los objetivos generales. También se tiene en cuenta las posibilidades de inserción en el perfil profesional y de progreso en estudios posteriores a los que pueda acceder. Los **criterios de evaluación** constituyen elementos curriculares esenciales en el proceso formativo, ya que permiten comprobar el nivel de adquisición (grado de consecución) de cada resultado de aprendizaje. Todos ellos serán conocidos por alumnos y alumnas. Están recogidos en el **apartado 6** de esta programación, junto con sus resultados de aprendizaje.

B) **FASES DE LA EVALUACIÓN.**

En la evaluación del proceso de aprendizaje, podemos distinguir tres momentos o fases: inicial, continua o formativa y sumativa.

- La **evaluación inicial** se realizará durante el primer mes para conocer las características y nivel de competencias el alumnado. Se convocará una sesión de evaluación a la finalización del mismo.
- La **evaluación continua** se realizará a lo largo del propio proceso de enseñanza-aprendizaje y se recogerá información sobre el progreso de cada alumno y del grupo.
- La **evaluación sumativa** se realizará a la finalización de cada trimestre y del curso académico para saber el nivel de adquisición de los resultados de aprendizaje de cada alumno, convocándose para ello 3 sesiones de evaluación parcial (diciembre, marzo y mayo) y una sesión de evaluación final (junio).

Evaluación inicial o diagnóstica.

Al comienzo del módulo se realizará una **prueba** sobre los contenidos del mismo con el fin de detectar el nivel de conocimientos previos del alumnado. Esta prueba se calificará cualitativamente y los resultados serán analizados por el equipo educativo en la sesión de evaluación inicial junto con el resto de los módulos. Además, con el fin de conocer las características del alumnado se les pasará un **cuestionario** para saber los estudios académicos o las enseñanzas de FP previamente cursadas, tanto en el sistema educativo como dentro de la oferta de formación para el empleo, si el acceso ha sido mediante prueba, si presenta algún tipo de discapacidad, si tiene experiencia profesional previa, si pretenden acceder al mundo laboral una vez terminado el ciclo formativo o realizar otros estudios, etc. Asimismo, a lo largo de todo el periodo de evaluación inicial podrá obtenerse información sobre el grado de interés por el módulo y el ciclo, dificultades en el proceso de aprendizaje, etc. Al mismo tiempo, con esta evaluación inicial intentaremos crear un estado de interés por los nuevos contenidos que van a cursar.

Al término de este periodo (mediados de octubre) se convocará una sesión de evaluación inicial en la que la tutor/a del grupo facilitará al equipo docente la información disponible del grupo y que ha sido recogida por todos los profesores en cada uno de sus módulos. Esta evaluación inicial será el punto de referencia del equipo docente, para la toma de decisiones relativas al desarrollo del currículo y su adecuación a las características y conocimientos del alumnado. Esta evaluación, en ningún caso, conllevará calificación para el alumnado y los acuerdos adoptados por el equipo educativo se recogerán en acta durante la celebración de la sesión de evaluación.

Evaluación Continua

La Orden de 29 de septiembre de 2010, sobre evaluación del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial en Andalucía establece en su artículo 2 que la evaluación de los aprendizajes del alumnado que cursa ciclos formativos será continua y se realizará por módulos profesionales. La aplicación

<h1>C.P.I.F.P. LOS VIVEROS</h1>						
MD850201	PROGRAMACIÓN MÓDULO					
<i>SERVICIO DE ATENCION COMERCIAL</i>			Rev.1	Pág. 3 de 21		

del proceso de evaluación continua del alumnado requerirá, en la modalidad presencial, su asistencia regular a clase y su participación en las actividades programadas. La **asistencia a clase** se controlará a través del programa Séneca y/o la aplicación iSéneca para móvil, quedando registrada además en el cuaderno del profesor.

A través de la evaluación continua vamos a realizar un análisis de los aprendizajes adquiridos por los alumnos (progreso de cada alumno y del grupo) y de la marcha del proceso formativo que se está desarrollando.

Para valorar el progreso de los alumnos, evaluaremos las distintas actividades de enseñanza-aprendizaje que realizamos por unidad didáctica, utilizando para ello diferentes instrumentos de evaluación.

Las ausencias del alumno/a, con carácter general, tendrán como consecuencia la imposibilidad de evaluar con determinados CE a dicho/a alumno/a en el proceso de evaluación continua, cuando dichas ausencias coincidan con la aplicación de actividades de evaluación relacionadas con determinados CE que no vuelvan a ser evaluados durante el curso.

En estos casos los/as alumnos/as tendrán derecho a ser evaluados/as aplicando dichos CE en el periodo de recuperación/mejora de la calificación:

- En 1º curso en el periodo de recuperación/mejora entre la 3ª evaluación parcial y la final.
- En 2º curso en el periodo de recuperación/mejora previa a la evaluación final entre la 2ª Evaluación y la final.

Evaluación Sumativa o Final

Tiene la función de saber cuál ha sido el nivel de adquisición de los resultados de aprendizaje de cada alumno, de acuerdo con los correspondientes criterios de evaluación, para lo cual se emite una calificación. Esta evaluación se realizará:

- A la finalización de primera (diciembre), segunda (marzo) y tercera (mayo) evaluación. El alumno obtendrá una calificación parcial en cada trimestre que oscilará entre 1 y 10 sin decimales. Se considerará positiva si es igual o superior a 5 y negativa si es menor de 5.
- A la finalización del curso académico (junio), donde se formulará la calificación final del módulo, que también estará comprendida entre 1 y 10 sin decimales. Se considerará positiva si es igual o superior a 5 y negativa si es menor de 5.

CUMPLIMENTA: PROFESOR/A

REVISAS: JEFATURA DEPARTAMENTO

ARCHIVA: JEFATURA TÉCNICA

C) **INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN**

En todo momento, se garantizará una variedad suficiente de instrumentos de evaluación para poder aplicar correctamente los CE asociados a cada RA. Se diseñan diversos instrumentos y el peso de la calificación se reparte, sin que se de relevancia excesiva a unos sobre otros, para favorecer la evaluación continua.

Los instrumentos de evaluación utilizados para comprobar y medir los aprendizajes se elegirán y diseñarán en función de los RA y CE. Usaremos:

- Para observación: fichas de observación,...
- Para tareas: plantillas de corrección, fichas de autoevaluación/coevaluación...
- Para trabajos: Plantillas de corrección, listas de chequeo, rubricas...
- Para exámenes: prueba escrita (test, preguntas cortas, desarrollo) y prueba orales. Con sus plantillas de corrección.

Los instrumentos de evaluación se concretan para cada UT.

Todas las calificaciones se recogen en el Cuaderno del Profesor, donde aparecen reflejadas todas las variables a evaluar y su correspondiente calificación.

Todos los documentos, incluidos los instrumentos, utilizados en el proceso de evaluación del alumno/a estarán a disposición del mismo o de sus representantes legales en caso de minoría de edad. Se facilitará copia de los mismos si los solicita el alumno/a o sus representantes legales en caso de minoría de edad.

A) **CRITERIOS DE CALIFICACIÓN**

Para la formulación de la calificación correspondiente a cada una de las evaluaciones, se aplicarán los criterios de calificación:

C.P.I.F.P. LOS VIVEROS



MD850201

PROGRAMACIÓN MÓDULO

SERVICIO DE ATENCION COMERCIAL

Rev.1

Pág. 5 de 21

U.D.	TRIMESTRE	RA	CRITERIO DE EVALUACIÓN	%	INSTRUMENTO	PONDERACIÓN EN LA EVALUACIÓN	PONDERACIÓN NOTA FINAL
UD1. Actividades de atención e información al cliente	1ª	RA1	a) Se han identificado los diferentes tipos de clientes y la forma de atenderlos.	12,5%	Prueba objetiva: 50% Trabajos y actividades: 50%	30%	50%
			b) Se han establecido los objetivos de las relaciones con los clientes, identificando las principales vías de contacto con éstos.	12,5%			
			c) Se han identificado las funciones del departamento de atención al cliente de distintos tipos de empresas y organizaciones.	12,5%			
			d) Se han identificado diferentes tipos de organización del departamento de atención al cliente según características de la empresa u organización.	12,5%			
			e) Se han definido las relaciones del departamento de atención al cliente con el de marketing, el de ventas y otros departamentos de la empresa.	12,5%			
			f) Se han confeccionado organigramas de empresas comerciales, teniendo en cuenta su tamaño, estructura y actividad.	12,5%			
			g) Se han diferenciado las áreas de actividad y acciones del servicio de atención al cliente, teniendo en cuenta la legislación vigente.	12,5%			
			h) Se han identificado las funciones de los contact centers y los servicios que prestan a las empresas u organizaciones.	12,5%			
		RA2	a) Se ha descrito el proceso de comunicación, los elementos que intervienen	20%	Prueba objetiva: 50%	25%	

CUMPLIMENTA: PROFESOR/A

REVISAR: JEFATURA DEPARTAMENTO

ARCHIVAR: JEFATURA TÉCNICA

C.P.I.F.P. LOS VIVEROS



MD850201

PROGRAMACIÓN MÓDULO

SERVICIO DE ATENCION COMERCIAL

Rev.1

Pág. 6 de 21

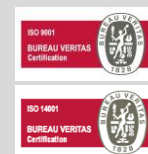
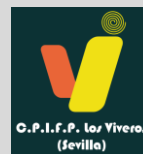
UD2. La comunicación en la empresa I	1ª		y las barreras y dificultades que pueden surgir en el mismo.		Trabajos y actividades: 50%		
			b) Se han identificado los canales de comunicación, interna y externa, de las empresas y organizaciones.	20%			
			c) Se han descrito las fases del proceso de información al cliente y las técnicas utilizadas en los diferentes canales de comunicación.	20%			
			d) Se ha solicitado la información requerida por el cliente al departamento u organismo competente, a través de distintos canales de comunicación.	20%			
			e) Se ha facilitado información a supuestos clientes, utilizando la escucha activa y prestando especial atención a la comunicación no verbal.	20%			
UD3. La comunicación en la empresa II	1ª	RA2	f) Se han mantenido conversaciones telefónicas para informar a supuestos clientes, utilizando actitudes, normas de protocolo y técnicas adecuadas.	33,33%	Prueba objetiva: 50% Trabajos y actividades: 50%	25%	
			g) Se han redactado escritos de respuesta a solicitudes de información en situaciones de atención al cliente, aplicando las técnicas adecuadas.	33,33%			
			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.	33,33%			
	1ª	RA3	a) Se han descrito las técnicas de organización y archivo de la información, tanto manuales como informáticas.	14,28%	Prueba objetiva: 50%	20%	

CUMPLIMENTA: PROFESOR/A

REVISAR: JEFATURA DEPARTAMENTO

ARCHIVAR: JEFATURA

C.P.I.F.P. LOS VIVEROS



MD850201

PROGRAMACIÓN MÓDULO

SERVICIO DE ATENCION COMERCIAL

Rev.1

Pág. 7 de 21

UD4. Organización de documentos			b) Se han descrito las técnicas más habituales de catalogación y archivo de documentación, analizando sus ventajas e inconvenientes.	14,28%	Trabajos y actividades: 50%		
			c) Se han clasificado distintos tipos de documentación en materia de atención al cliente/consumidor/usuario.	14,28%			
			d) Se han elaborado, actualizado y consultado bases de datos con la información relativa a los clientes.	14,28%			
			e) Se han manejado herramientas de gestión de las relaciones con los clientes (CRM), de acuerdo con las especificaciones recibidas.	14,28%			
			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.	14,28%			
			g) Se han aplicado métodos para garantizar la integridad de la información y la protección de datos, de acuerdo con la normativa vigente.	14,28%			
UD5. Protección y defensa del consumidor y usuario	2ª	RA4	a) Se ha definido el concepto del consumidor y usuario, diferenciando los consumidores finales y los industriales.	20%	Prueba objetiva: 50% Trabajos y actividades: 50%	30%	50%
			b) Se ha identificado la normativa nacional, autonómica y local que regula los derechos del consumidor y usuario.	20%			
			c) Se han identificado las instituciones y organismos, públicos y privados, de	20%			

CUMPLIME

A

REVIS: JEFATURA DEPARTAMENTO





ARCI

UD6. Gestión de quejas y reclamaciones del cliente	2ª	RA5	protección al consumidor y usuario, describiendo sus competencias.		Prueba objetiva: 50% Trabajos y actividades: 50%	30%
			d) Se ha interpretado la normativa aplicable a la gestión de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor/usuario en materia de consumo.	20%		
			e) Se han descrito las fuentes de información que facilitan información fiable en materia de consumo.	20%		
			a) Se han identificado los tipos de consultas, quejas, reclamaciones y denuncias más habituales en materia de consumo.	12,5%		
			b) Se ha informado al cliente de sus derechos y los posibles mecanismos de solución de la reclamación, de acuerdo con la normativa vigente.	12,5%		
			c) Se ha descrito el procedimiento que hay que seguir, así como las fases, la forma y los plazos del proceso de tramitación de las reclamaciones del cliente.	12,5%		
			d) Se ha cumplimentado la documentación necesaria para cursar la reclamación hacia el departamento u organismo competente.	12,5%		
			e) Se han aplicado técnicas de comunicación en la atención de las quejas y reclamaciones, utilizando la escucha activa, la empatía y la asertividad	12,5%		
			f) Se han utilizado técnicas de negociación y actitudes que faciliten el acuerdo para resolver las reclamaciones del cliente.	12,5%		

UD7. Plan de calidad en la atención al cliente	2ª	RA6	g) Se han identificado y cumplimentado los documentos relativos a la tramitación de las quejas, reclamaciones y denuncias.	12,5%	Prueba objetiva: 50% Trabajos y actividades: 50%	40%
			h) Se ha informado al reclamante de la situación y del resultado de la queja o reclamación, de forma oral y/o escrita, y/o por medios electrónicos.	12,5%		
			a) Se han identificado las principales incidencias y retrasos en el servicio de atención al cliente y en la resolución de quejas y reclamaciones.	12,5%		
			b) Se han descrito las principales medidas aplicables para solucionar las anomalías detectadas y mejorar la calidad del servicio.	12,5%		
			c) Se han identificado los métodos aplicables para evaluar la eficacia del servicio de atención/información al cliente.	12,5%		
			d) Se ha realizado el seguimiento del proceso de tramitación de las quejas y reclamaciones, evaluando la forma y los plazos de resolución.	12,5%		
			e) Se han aplicado técnicas para medir el nivel de satisfacción del cliente y la eficacia del servicio prestado.	12,5%		
			f) Se han redactado informes con los resultados y conclusiones de la evaluación de la calidad, utilizando herramientas informáticas.	12,5%		
			g) Se han aplicado las acciones establecidas en el plan de mejora de la calidad del servicio, utilizando aplicaciones informáticas.	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).	12,5%			
--	--	--	--	-------	--	--	--

- Las actitudes (relacionadas con las competencias personales y profesionales y con los contenidos transversales) no se evalúan por separado con un peso de un % en la nota global. Pueden valorarse en los distintos procedimientos/ instrumentos de evaluación.
- Cómo se consideran las calificaciones de los CE no superados o de las partes en que se puede subir nota. Las calificaciones que obtenga en los procedimientos de evaluación (tareas, trabajos, exámenes, etc.) diseñados para la recuperación sustituirán las calificaciones obtenidas en dichos CE durante el proceso de evaluación continua del MP en un curso. Por consiguiente dichas calificaciones, junto con las que obtuvo en los criterios de evaluación que sí superó en su momento, generarán una nueva calificación final del módulo que será la que aparecerá como nota de evaluación final FP.
- En el caso del alumnado que quiere mejorar su calificación, se mantendrá la nota más alta considerando la que obtuvo en un primer momento y la que ha obtenido en este proceso de mejora de calificación. Por consiguiente dichas calificaciones, junto con las que obtuvo en los criterios de evaluación que no han sido objeto de mejora, generarán una nueva calificación final del MP que será la que aparecerá como nota de evaluación final FP.
- Cómo se calcula la nota trimestral y final. La nota trimestral será la media (aritmética o ponderada) de las UT del trimestre. La nota final será la media (aritmética o ponderada) de todas las UT. Las notas trimestrales y finales se redondean.
- Los alumnos y alumnas serán informados al principio de curso acerca de los criterios de calificación que se seguirán en este módulo profesional.
- La calificación de cada prueba será de 0 a 10 puntos con 2 decimales, y en cada una los alumnos y alumnas conocerán los criterios de corrección y calificación de dicha prueba, incluyendo el valor de cada una de las actividades de la misma.

C.P.I.F.P. LOS VIVEROS					
MD850201	PROGRAMACIÓN MÓDULO				
<i>SERVICIO DE ATENCION COMERCIAL</i>			Rev.1	Pág. 11 de 21	

- Las fechas para la realización de estas pruebas se fijarán con suficiente antelación por el profesorado y no podrán ser modificadas, salvo circunstancias excepcionales.
- Si un alumno o alumna no acudiera el día de su realización, no podrá realizar la prueba nuevamente, hará que la materia de dicha prueba quede pendiente de evaluación para la recuperación, salvo casos excepcionales, justificados documentalmente, que serán valorados por el equipo educativo. En todos los casos, el alumno deberá justificar las faltas en el plazo de una semana desde su incorporación.
- En el caso de que se detectase alguna irregularidad propiciada por el alumno/a (hablar durante el examen, consulta en libro, apuntes, aparatos electrónicos...) la prueba se calificará con un 0 y deberá presentarse a la prueba de recuperación.
- Puesto que la nota que aparece en el boletín es un número entero se procederá al redondeo, tal y como nos indica la Orden de 29 de septiembre de 2010 en el artículo 17: "del resultado se tomará la parte entera y las dos primeras cifras decimales, redondeando por exceso la cifra de las centésimas si la de las milésimas resultase ser igual o superior a 5".
- La Calificación final del módulo será la suma de todos los RA ponderados, no siendo necesaria la calificación superior a 5 en cada uno de los RA.

A) **SISTEMA DE RECUPERACIÓN**

ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN Y MEJORA

- A lo largo del curso se proporcionará a los alumnos, ejercicios de refuerzo para que puedan recuperar la materia pendiente. Durante el mes de junio se repasará la materia impartida durante el curso y se resolverán todas las dudas que los alumnos planteen.
- La nota de recuperación anulará la anterior y se seguirá con la evaluación continua.
- Evaluación negativa al final del módulo profesional o subida de nota:

CUMPLIMENTA: PROFESOR/A

REVISA: JEFATURA DEPARTAMENTO

ARCHIVA: JEFATURA TÉCNICA

- Durante las clases previas a la evaluación final, los estudiantes deberán asistir obligatoriamente a las mismas, donde se les entregarán actividades de refuerzo o de recuperación –según necesidades- para mejorar los resultados de aprendizaje y, consecuentemente, la consecución de los objetivos de este módulo.
- Los procedimientos/instrumentos de evaluación para recuperar o subir nota serán los mismos que durante el curso, y se realizarán en el aula durante las clases destinadas a ello.

SISTEMA DE EVALUACIÓN DE ESTUDIANTES A LOS QUE NO SE LES PUEDEN APLICAR LOS CRITERIOS GENERALES DE EVALUACIÓN:

A aquellos alumnos/as a los que no se les puedan aplicar los criterios generales de evaluación por superar el mínimo del 20% de faltas justificadas e injustificadas reflejado en el Plan de Centro, **se les realizará una prueba antes la evaluación, que constará de cuestiones teóricas y ejercicios prácticos según los contenidos de cada trimestre, así como cuestiones referidas a aquellos contenidos sobre los que sus compañeros han realizado prácticas o trabajos.** Para ello, el alumno/a deberá presentar los trabajos y superar las pruebas prácticas que se consideren oportunos y que se informarán adecuadamente en tiempo y forma.

EVALUACIÓN NEGATIVA AL FINAL DEL MÓDULO PROFESIONAL O SUBIDA DE NOTA:

A lo largo del curso se realizarán exámenes de recuperación para aquellos alumnos/as que no hayan superado los distintos aspectos. Entre la última evaluación parcial y la final se realizarán las clases de recuperación donde el alumnado que no hay superado el módulo asistirá a clase para aclarar las dudas y realizar todas aquellas actividades que no realizó durante el curso.

Al inicio de ese periodo el profesor entregará a cada alumno/a un plan individualizado de recuperación que recogerá:

- Detalle de los RA y CE no superados/ mejorables
- Plan de trabajo
- Momentos e instrumentos de evaluación
- Criterios de Calificación
- Detalle del horario y calendario
- Información de la obligatoriedad de asistir a las clases de ese periodo

C.P.I.F.P. LOS VIVEROS



MD850201

PROGRAMACIÓN MÓDULO

SERVICIO DE ATENCION COMERCIAL

Rev.1

Pág. 13 de 21

ANEXO PROGRAMACIÓN COVID-19

FAMILIA PROFESIONAL	Comercio y Marketing
CICLO FORMATIVO Y CURSO	2º CFGM Actividades Comerciales
MÓDULO PROFESIONAL	Servicios de atención comercial
PROFESOR/A	Mª Isabel González Sierra

CUMPLIMENTA: PROFESOR/A

REVISA: JEFATURA DEPARTAMENTO

ARCHIVA: JEFATURA TÉCNICA

1. JUSTIFICACIÓN

Según la Instrucción 15 de junio de 2020, de la Dirección general de FP, ante la suspensión de la actividad docente presencial, es necesario contar desde el principio con una organización y planificación que permita afrontar los RA no adquiridos del curso pasado y una transición factible a la enseñanza no presencial.

2. METODOLOGÍA.

2.1. METODOLOGÍA

- A. Sesiones Presenciales: se impartirán para la mitad del grupo de manera presencial, mientras que la otra mitad del grupo se conectará online mediante la herramienta de videoconferencia Google Meet. Cada subgrupo asistirá de manera alterna para compensar las diferencias surgidas entre el aprendizaje presencial y el online.
- B. Sesiones Online: todo el grupo se conectará mediante la herramienta de videoconferencia Google Meet, asegurando al principio de cada sesión la incorporación de todo el alumnado a la misma.
- C. Suspensión docencia presencial: en el supuesto de la suspensión de las clases presenciales, todo el grupo se conectará mediante la herramienta de videoconferencia Google Meet, asegurando al principio de cada sesión la incorporación de todo el alumnado a la misma.

2.2. RECURSOS

El alumnado contará con la plataforma de clases online Google Classroom para poder acceder al material impartido durante la clase (diapositivas, apuntes, material complementario, libro de texto Servicios de atención comercial de la editorial EDITEX) así como a las tareas y actividades que se planteen.

2.3. AGRUPAMIENTOS DEL ALUMNADO

El agrupamiento del alumnado se ha organizado en base a los siguientes criterios:

- La docencia presencial se dividirá en subgrupos de un máximo de 15 alumnos/as.
- Los grupos asistirán de forma presencial en alternancia, una semana grupo a y la siguiente grupo b.
- La docencia presencial será 3 días en semana, el resto online.
- Tanto la docencia presencial como la telemática irán en paralelo, donde se avanzará en contenidos, se realizarán prácticas, así como ejercicios complementarios.
- La carga horaria semanal presencial es de 2 horas.

2.4. PLATAFORMA UTILIZADA

Google Classroom y Google Meet

3. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y RECUPERACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.

En el caso de suspensión de la docencia presencial, el procedimiento de evaluación variará en el porcentaje asignado a cada instrumento de evaluación, ya que se pretende que la adquisición de los resultados de aprendizaje permanezca invariable.

En este sentido, el porcentaje asignado a cada instrumento de evaluación sería el siguiente:

U.D.	TRIMESTRE	RA	CRITERIO DE EVALUACIÓN	%	INSTRUMENTO	PONDERACIÓN EN LA EVALUACIÓN	PONDERACIÓN NOTA FINAL
UD1. Actividades de atención e información al cliente	1ª	RA1	a) Se han identificado los diferentes tipos de clientes y la forma de atenderlos.	12,5%	Prueba objetiva: 50% Trabajos y actividades: 50%	30%	50%
			b) Se han establecido los objetivos de las relaciones con los clientes, identificando las principales vías de contacto con éstos.	12,5%			
			c) Se han identificado las funciones del departamento de atención al cliente de distintos tipos de empresas y organizaciones.	12,5%			
			d) Se han identificado diferentes tipos de organización del departamento de atención al cliente según características de la empresa u organización.	12,5%			
			e) Se han definido las relaciones del departamento de atención al cliente con el de marketing, el de ventas y otros departamentos de la empresa.	12,5%			
			f) Se han confeccionado organigramas de empresas comerciales, teniendo en cuenta su tamaño, estructura y actividad.	12,5%			
			g) Se han diferenciado las áreas de actividad y acciones del servicio de atención al cliente, teniendo en cuenta la legislación vigente.	12,5%			

			h) Se han identificado las funciones de los contact centers y los servicios que prestan a las empresas u organizaciones.	12,5%			
UD2. La comunicación en la empresa I	1ª	RA2	a) Se ha descrito el proceso de comunicación, los elementos que intervienen y las barreras y dificultades que pueden surgir en el mismo.	20%	Prueba objetiva: 50% Trabajos y actividades: 50%	25%	
			b) Se han identificado los canales de comunicación, interna y externa, de las empresas y organizaciones.	20%			
			c) Se han descrito las fases del proceso de información al cliente y las técnicas utilizadas en los diferentes canales de comunicación.	20%			
			d) Se ha solicitado la información requerida por el cliente al departamento u organismo competente, a través de distintos canales de comunicación.	20%			
			e) Se ha facilitado información a supuestos clientes, utilizando la escucha activa y prestando especial atención a la comunicación no verbal.	20%			
UD3. La comunicación en la empresa II	1ª	RA2	f) Se han mantenido conversaciones telefónicas para informar a supuestos clientes, utilizando actitudes, normas de protocolo y técnicas adecuadas.	33,33%	Prueba objetiva: 50% Trabajos y actividades: 50%	25%	
			g) Se han redactado escritos de respuesta a solicitudes de información en situaciones de atención al cliente, aplicando las técnicas adecuadas.	33,33%			
			h) Se ha utilizado el correo electrónico y la mensajería instantánea para contestar a las consultas de clientes, respetando las normas	33,33%			

			de protocolo y adoptando una actitud adecuada.				
UD4. Organización de documentos	1ª	RA3	a) Se han descrito las técnicas de organización y archivo de la información, tanto manuales como informáticas.	14,28%	Prueba objetiva: 50% Trabajos y actividades: 50%	20%	
			b) Se han descrito las técnicas más habituales de catalogación y archivo de documentación, analizando sus ventajas e inconvenientes.	14,28%			
			c) Se han clasificado distintos tipos de documentación en materia de atención al cliente/consumidor/usuario.	14,28%			
			d) Se han elaborado, actualizado y consultado bases de datos con la información relativa a los clientes.	14,28%			
			e) Se han manejado herramientas de gestión de las relaciones con los clientes (CRM), de acuerdo con las especificaciones recibidas.	14,28%			
			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.	14,28%			
			g) Se han aplicado métodos para garantizar la integridad de la información y la protección de datos, de acuerdo con la normativa vigente.	14,28%			
UD5. Protección y defensa del	2ª	RA4	a) Se ha definido el concepto del consumidor y usuario, diferenciando los consumidores finales y los industriales.	20%	Prueba objetiva: 50% Trabajos y actividades: 50%	30%	50%

consumidor y usuario	2ª	RA5	b) Se ha identificado la normativa nacional, autonómica y local que regula los derechos del consumidor y usuario.	20%	Prueba objetiva: 50% Trabajos y actividades: 50%	30%
			c) Se han identificado las instituciones y organismos, públicos y privados, de protección al consumidor y usuario, describiendo sus competencias.	20%		
			d) Se ha interpretado la normativa aplicable a la gestión de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor/usuario en materia de consumo.	20%		
			e) Se han descrito las fuentes de información que facilitan información fiable en materia de consumo.	20%		
			a) Se han identificado los tipos de consultas, quejas, reclamaciones y denuncias más habituales en materia de consumo.	12,5%		
			b) Se ha informado al cliente de sus derechos y los posibles mecanismos de solución de la reclamación, de acuerdo con la normativa vigente.	12,5%		
			c) Se ha descrito el procedimiento que hay que seguir, así como las fases, la forma y los plazos del proceso de tramitación de las reclamaciones del cliente.	12,5%		
			d) Se ha cumplimentado la documentación necesaria para cursar la reclamación hacia el departamento u organismo competente.	12,5%		
			e) Se han aplicado técnicas de comunicación en la atención de las quejas y	12,5%		
UD6. Gestión de quejas y reclamaciones del cliente						

UD7. Plan de calidad en la atención al cliente	2ª	RA6	reclamaciones, utilizando la escucha activa, la empatía y la asertividad		Prueba objetiva: 50% Trabajos y actividades: 50%	40%
			f) Se han utilizado técnicas de negociación y actitudes que faciliten el acuerdo para resolver las reclamaciones del cliente.	12,5%		
			g) Se han identificado y cumplimentado los documentos relativos a la tramitación de las quejas, reclamaciones y denuncias.	12,5%		
			h) Se ha informado al reclamante de la situación y del resultado de la queja o reclamación, de forma oral y/o escrita, y/o por medios electrónicos.	12,5%		
			a) Se han identificado las principales incidencias y retrasos en el servicio de atención al cliente y en la resolución de quejas y reclamaciones.	12,5%		
			b) Se han descrito las principales medidas aplicables para solucionar las anomalías detectadas y mejorar la calidad del servicio.	12,5%		
			c) Se han identificado los métodos aplicables para evaluar la eficacia del servicio de atención/información al cliente.	12,5%		
			d) Se ha realizado el seguimiento del proceso de tramitación de las quejas y reclamaciones, evaluando la forma y los plazos de resolución.	12,5%		
			e) Se han aplicado técnicas para medir el nivel de satisfacción del cliente y la eficacia del servicio prestado.	12,5%		
			f) Se han redactado informes con los resultados y conclusiones de la evaluación	12,5%		

de la calidad, utilizando herramientas informáticas.

g) Se han aplicado las acciones establecidas en el plan de mejora de la calidad del servicio, utilizando aplicaciones informáticas.

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).

12,5%

En el caso de tener que realizar pruebas escritas de manera online, el alumnado estará obligado a conectar la cámara y el micrófono de su dispositivo para poder acreditar su identidad durante la realización de esta. Asimismo, se verá obligado a seguir las instrucciones del profesorado en cuanto al uso o monitoreo de otras herramientas, así como a seguir las normas digitales que el profesorado le plantee (no cambiar de ventana del navegador ni de programa durante la realización de la prueba y entregarla en el tiempo estipulado avisando de viva voz de la finalización de la misma).

En Sevilla, a 15 de octubre de 2020

FIRMADO: María Isabel González Sierra