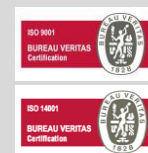


C.P.I.F.P. LOS INVERNADEROS



MD850201

PROGRAMACIÓN MÓDULO

Rev.1

Pág. 1 de 28

FAMILIA PROFESIONAL	Comercio y Marketing
CICLO FORMATIVO Y CURSO	1º CFGS Marketing y Publicidad
MÓDULO PROFESIONAL	Atención al cliente, consumidor y usuario.
PROFESOR/A	Mª Isabel González Sierra y Mª Mercedes Caro Miranda

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.

CUMPLIMENTA: PROFESOR/A

REVISAR: JEFATURA DEPARTAMENTO

ARCHIVA: JEFATURA TÉCNICA

C.P.I.F.P. LOS INVERNADEROS		   
MD850201	PROGRAMACIÓN MÓDULO	
	Rev.1	Pág. 2 de 28

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

CUMPLIMENTA: PROFESOR/A

REVISAR: JEFATURA DEPARTAMENTO

ARCHIVA: JEFATURA TÉCNICA

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 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:

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

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:

U.D.	TRIMESTRE	RA	CRITERIO DE EVALUACIÓN	%	INSTRUMENTO	PONDERACIÓN EN LA EVALUACIÓN	PONDERACIÓN NOTA FINAL
UD1. Conceptos fundamentales de la atención al cliente consumidor y usuario..	1ª	RA1y R4	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.	25%	Prueba objetiva: 50% Trabajos y actividades: 50%	20%	30%
			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.	25%			
			f) Se han seleccionado los elementos fundamentales de atención al cliente, para transmitir la imagen adecuada de la empresa u organización.	25%			
			a) Se ha definido el concepto y el rol del consumidor y usuario	25%			
UD2. Organización del servicio de atención al cliente (SAC)..	1ª	RA1	b) Se han diferenciado distintos tipos de estructura organizativa en función de las características y objetivos de la empresa u organización.	20%	Prueba objetiva: 50% Trabajos y actividades: 50%		
			c) Se han elaborado organigramas de distintos tipos de empresas, teniendo en cuenta sus características, actividad y estructura organizativa.	20%			
			d) Se han establecido los objetivos del departamento de atención al cliente y sus funciones en distintos tipos de empresas y organizaciones.	20%			

			g) Se han establecido las secciones o áreas de actividad del servicio de atención al cliente	20%			
			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.	20%			
UD3. Introducción a la comunicación en la comunicación al cliente.	1ª	RA2	a) Se ha definido el proceso de comunicación, los elementos que intervienen y los filtros y barreras que pueden surgir en el mismo.	25%	Prueba objetiva: 50% Trabajos y actividades: 50%	20%	
			b) Se han diferenciado los canales de comunicación, interna y externa, de una empresa u organización.	25%			
			c) Se han descrito las fases del proceso de atención/información al cliente y las técnicas utilizadas en diferentes canales de comunicación.	25%			
			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.	25%			
UD4 Técnicas y herramientas de comunicación al cliente.	1ª	RA2	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.	25%	Prueba objetiva: 50% Trabajos y actividades: 50%	20%	

UD5. Gestión de la atención al cliente.	1ª	RA3	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.	25%	Prueba objetiva: 50% Trabajos y actividades: 50%	20%
			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.	25%		
			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	25%		
			a) Se han descrito las técnicas de organización y archivo de la información y documentación, tanto manuales como informáticas,	12,5%		
			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.	12,5%		
			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.	12,5%		

			d) Se han elaborado, actualizado y consultado bases de datos con la información relevante de los clientes.	12,5%			
			e) Se han manejado herramientas de gestión de las relaciones con los clientes (CRM), de acuerdo con las especificaciones recibidas.	12,5%			
			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.	12,5%			
			g) Se han aplicado procedimientos que garanticen la seguridad e integridad de la información y la protección de datos, respetando la normativa vigente.	12,5%			
			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.	12,5%			
UD6. Gestión interna de quejas y reclamaciones y conflictos.	2ª	RA5	a) Se han caracterizado los tipos de consultas, quejas, reclamaciones y denuncias del cliente más habituales en materia de consumo.	11,11%	Prueba objetiva: 50% Trabajos y actividades: 50%	30%	35%
			b) Se han identificado de acuerdo con la normativa vigente los elementos de la reclamación/denuncia y se ha informado al cliente de sus derechos y los posibles mecanismos de solución de la reclamación	11,11%			
			c) Se ha cumplimentado la documentación necesaria para iniciar el trámite y cursar la reclamación/denuncia hacia los	11,11%			

UD7. Gestión de quejas y reclamaciones : negociación, agentes	2ª	RA6	departamentos u organismos competentes, de acuerdo con los métodos establecidos.				30%	
			d) Se ha definido el procedimiento, fases, forma y plazos del proceso de tramitación de las quejas y reclamaciones del cliente.	11,11%				
			e) Se ha informado al reclamante de la situación y del resultado de la queja o reclamación, de forma oral, escrita, o por medios electrónicos.	11,11%				
			f) Se han identificado y cumplimentado con rigor los documentos relativos a la gestión de las quejas, reclamaciones y denuncias.	11,11%				
			g) Se han aplicado técnicas de comunicación en la atención de las quejas y reclamaciones utilizando la escucha activa, la empatía y la asertividad.	11,11%				
			h) Se han utilizado técnicas de negociación y actitudes que faciliten el acuerdo para gestionar las reclamaciones del cliente.	11,11%				
			i) 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.	11,11%				
			a) Se han definido los conceptos de mediación y arbitraje de consumo, explicando sus similitudes y diferencias sustanciales.	12,5%	Prueba objetiva: 50% Trabajos y actividades: 50%			

externos y sector público.								
			b) Se han identificado las figuras que intervienen en los procesos de mediación y de arbitraje y las funciones que desempeñan.	12,5%				
			c) Se ha diferenciado entre arbitraje voluntario o facultativo y obligatorio o de oficio.	12,5%				
			d) 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.	12,5%				
			e) Se han establecido los principales aspectos que se ha de tener en cuenta en la redacción de un acta de mediación.	12,5%				
			f) Se han confeccionado los documentos correspondientes a los procesos de mediación y de arbitraje, relacionándolos con su tramitación.	12,5%				
			g) Se ha descrito la forma de iniciar los procesos de mediación y de arbitraje, su desarrollo y los plazos habituales de resolución.	12,5%				
			h) Se ha definido el concepto de laudo arbitral, la forma y los plazos del dictamen.	12,5%				

UD8. Calidad, control y mejora en el SAC.	2ª	RA7	a) Se han aplicado técnicas para medir la eficacia del servicio prestado y el nivel de satisfacción del cliente.	20%	Prueba objetiva: 50% Trabajos y actividades: 50%	40%	
			b) Se ha realizado el seguimiento del proceso de tramitación de las quejas y reclamaciones, evaluando la forma y los plazos de resolución.	20%			
			c) Se han redactado informes con los resultados y conclusiones de la evaluación de la calidad, utilizando herramientas informáticas 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.	20%			
			d) Se ha elaborado un plan de mejora de la calidad incluyendo medidas para optimizar la calidad del servicio y respetando la legislación vigente.	20%			
			e) Se han identificado las principales incidencias, anomalías y retrasos en los procesos de atención al cliente y en la gestión de quejas y reclamaciones.	20%			
UD9. Normativa aplicable en la gestión de la	3ª	RA4	b) Se ha interpretado la normativa europea, nacional, autonómica y local que recoge los derechos del consumidor y usuario.	20%	Prueba objetiva: 50% Trabajos y actividades: 50%	50%	35%

atención al cliente.			c) Se ha interpretado la normativa vigente aplicable a la gestión de quejas y reclamaciones del cliente, consumidor o usuario en materia de consumo	20%			
			d) Se han identificado las instituciones y organismos públicos de protección al consumidor y usuario, describiendo sus funciones y competencias.	20%			
			e) Se han identificado las principales entidades privadas de protección al consumidor, explicando sus funciones y competencias.	20%			
			f) Se han determinado las fuentes de información fiables que facilitan información en materia de consumo.	20%			
			f) Se ha elaborado un plan de recuperación de clientes perdidos, definiendo las medidas aplicables	20%			
			g) Se han propuesto medidas correctoras para solucionar las anomalías detectadas y mejorar la calidad del servicio.	20%			
			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).	20%			
			i) Se ha elaborado un programa de fidelización de clientes, utilizando la aplicación informática disponible.	20%			
UD10. Práctica de simulación de atención al cliente.	3ª	RA7			Prueba objetiva: 50% Trabajos y actividades: 50%	50%	

- 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.
- 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:
- 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 INVERNADEROS



MD850201

PROGRAMACIÓN MÓDULO

Rev.1

Pág. 16 de 28

CUMPLIMENTA: PROFESOR/A

REVISAR: 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 Atención al cliente, consumidor y usuario de la editorial paraninfo) 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:

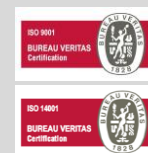
U.D.	TRIMESTRE	RA	CRITERIO DE EVALUACIÓN	%	INSTRUMENTO	PONDERACIÓN EN LA EVALUACIÓN	PONDERACIÓN NOTA FINAL
------	-----------	----	------------------------	---	-------------	------------------------------	------------------------

CUMPLIMENTA: PROFESOR/A

REVISA: JEFATURA DEPARTAMENTO

ARCHIVA: JEFATURA TÉCNICA

C.P.I.F.P. LOS INVERNADEROS



MD850201

PROGRAMACIÓN MÓDULO

Rev.1

Pág. 19 de 28

UD1. Conceptos fundamentales de la atención al cliente consumidor y usuario..	1ª	RA1y R4	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.	25%	Prueba objetiva: 50% Trabajos y actividades: 50%	20%	30%	
			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.	25%				
			f) Se han seleccionado los elementos fundamentales de atención al cliente, para transmitir la imagen adecuada de la empresa u organización.	25%				
			a) Se ha definido el concepto y el rol del consumidor y usuario	25%				
UD2. Organización del servicio de atención al cliente (SAC)..	1ª	RA1	b) Se han diferenciado distintos tipos de estructura organizativa en función de las características y objetivos de la empresa u organización.	20%	Prueba objetiva: 50% Trabajos y actividades: 50%			20%
			c) Se han elaborado organigramas de distintos tipos de empresas, teniendo en cuenta sus características, actividad y estructura organizativa.	20%				
			d) Se han establecido los objetivos del departamento de atención al cliente y sus funciones en distintos tipos de empresas y organizaciones.	20%				
			g) Se han establecido las secciones o áreas de actividad del servicio de atención al cliente	20%				

CUMPLIMENTA: PROFESOR/A

REVISAS: JEFATURA DEPARTAMENTO

ARCHIVA: JEFATURA TÉCNICA

			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.	20%			
UD3. Introducción a la comunicación en la comunicación al cliente.	1ª	RA2	a) Se ha definido el proceso de comunicación, los elementos que intervienen y los filtros y barreras que pueden surgir en el mismo.	25%	Prueba objetiva: 50% Trabajos y actividades: 50%	20%	
			b) Se han diferenciado los canales de comunicación, interna y externa, de una empresa u organización.	25%			
			c) Se han descrito las fases del proceso de atención/información al cliente y las técnicas utilizadas en diferentes canales de comunicación.	25%			
			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.	25%			
UD4 Técnicas y herramientas de comunicación al cliente.	1ª	RA2	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.	25%	Prueba objetiva: 50% Trabajos y actividades: 50%	20%	
			f) Se han mantenido conversaciones telefónicas con supuestos clientes, observando las normas de protocolo y	25%			

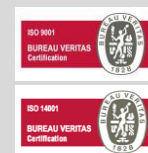
UD5. Gestión de la atención al cliente.	1ª	RA3	utilizando las técnicas y actitudes que favorezcan el desarrollo de la comunicación.		Prueba objetiva: 50% Trabajos y actividades: 50%	20%	
			g) Se han confeccionado escritos de respuesta a solicitudes de información en diferentes situaciones de atención al cliente, utilizando técnicas, formalidades y actitudes adecuadas a cada situación.	25%			
			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	25%			
			a) Se han descrito las técnicas de organización y archivo de la información y documentación, tanto manuales como informáticas,	12,5%			
			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.	12,5%			
			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.	12,5%			
			d) Se han elaborado, actualizado y consultado bases de datos con la información relevante de los clientes.	12,5%			

			e) Se han manejado herramientas de gestión de las relaciones con los clientes (CRM), de acuerdo con las especificaciones recibidas.	12,5%			
			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.	12,5%			
			g) Se han aplicado procedimientos que garanticen la seguridad e integridad de la información y la protección de datos, respetando la normativa vigente.	12,5%			
			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.	12,5%			
UD6. Gestión interna de quejas y reclamaciones y conflictos.	2ª	RA5	a) Se han caracterizado los tipos de consultas, quejas, reclamaciones y denuncias del cliente más habituales en materia de consumo.	11,11%	Prueba objetiva: 50% Trabajos y actividades: 50%	30%	35%
			b) Se han identificado de acuerdo con la normativa vigente los elementos de la reclamación/denuncia y se ha informado al cliente de sus derechos y los posibles mecanismos de solución de la reclamación	11,11%			
			c) 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.	11,11%			

UD7. Gestión de quejas y reclamaciones : negociación, agentes externos y sector público.	2ª	RA6	d) Se ha definido el procedimiento, fases, forma y plazos del proceso de tramitación de las quejas y reclamaciones del cliente.	11,11%		30%	
			e) Se ha informado al reclamante de la situación y del resultado de la queja o reclamación, de forma oral, escrita, o por medios electrónicos.	11,11%			
			f) Se han identificado y cumplimentado con rigor los documentos relativos a la gestión de las quejas, reclamaciones y denuncias.	11,11%			
			g) Se han aplicado técnicas de comunicación en la atención de las quejas y reclamaciones utilizando la escucha activa, la empatía y la asertividad.	11,11%			
			h) Se han utilizado técnicas de negociación y actitudes que faciliten el acuerdo para gestionar las reclamaciones del cliente.	11,11%			
			i) 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.	11,11%			
			a) Se han definido los conceptos de mediación y arbitraje de consumo, explicando sus similitudes y diferencias sustanciales.	12,5%	Prueba objetiva: 50% Trabajos y actividades: 50%		

			b) Se han identificado las figuras que intervienen en los procesos de mediación y de arbitraje y las funciones que desempeñan.	12,5%			
			c) Se ha diferenciado entre arbitraje voluntario o facultativo y obligatorio o de oficio.	12,5%			
			d) 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.	12,5%			
			e) Se han establecido los principales aspectos que se ha de tener en cuenta en la redacción de un acta de mediación.	12,5%			
			f) Se han confeccionado los documentos correspondientes a los procesos de mediación y de arbitraje, relacionándolos con su tramitación.	12,5%			
			g) Se ha descrito la forma de iniciar los procesos de mediación y de arbitraje, su desarrollo y los plazos habituales de resolución.	12,5%			
			h) Se ha definido el concepto de laudo arbitral, la forma y los plazos del dictamen.	12,5%			
UD8. Calidad, control y mejora en el SAC.	2ª	RA7	a) Se han aplicado técnicas para medir la eficacia del servicio prestado y el nivel de satisfacción del cliente.	20%	Prueba objetiva: 50% Trabajos y actividades: 50%	40%	

C.P.I.F.P. LOS INVERNADEROS



MD850201

PROGRAMACIÓN MÓDULO

Rev.1

Pág. 25 de 28

			b) Se ha realizado el seguimiento del proceso de tramitación de las quejas y reclamaciones, evaluando la forma y los plazos de resolución.	20%			
			c) Se han redactado informes con los resultados y conclusiones de la evaluación de la calidad, utilizando herramientas informáticas 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.	20%			
			d) Se ha elaborado un plan de mejora de la calidad incluyendo medidas para optimizar la calidad del servicio y respetando la legislación vigente.	20%			
			e) Se han identificado las principales incidencias, anomalías y retrasos en los procesos de atención al cliente y en la gestión de quejas y reclamaciones.	20%			
UD9. Normativa aplicable en la gestión de la atención al cliente.	3ª	RA4	b) Se ha interpretado la normativa europea, nacional, autonómica y local que recoge los derechos del consumidor y usuario.	20%	Prueba objetiva: 50% Trabajos y actividades: 50%	50%	35%
			c) Se ha interpretado la normativa vigente aplicable a la gestión de quejas y reclamaciones del cliente, consumidor o usuario en materia de consumo	20%			

CUMPLIMENTA: PROFESOR/A

REVIS: JEFATURA DEPARTAMENTO

AR

UD10. Práctica de simulación de atención al cliente.	3ª	RA7	d) Se han identificado las instituciones y organismos públicos de protección al consumidor y usuario, describiendo sus funciones y competencias.	20%	Prueba objetiva: 50% Trabajos y actividades: 50%	50%	
			e) Se han identificado las principales entidades privadas de protección al consumidor, explicando sus funciones y competencias.	20%			
			f) Se han determinado las fuentes de información fiables que facilitan información en materia de consumo.	20%			
			f) Se ha elaborado un plan de recuperación de clientes perdidos, definiendo las medidas aplicables	20%			
			g) Se han propuesto medidas correctoras para solucionar las anomalías detectadas y mejorar la calidad del servicio.	20%			
			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).	20%			
			i) Se ha elaborado un programa de fidelización de clientes, utilizando la aplicación informática disponible.	20%			

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).

C.P.I.F.P. LOS INVERNADEROS



MD850201

PROGRAMACIÓN MÓDULO

Rev.1

Pág. 27 de 28

En Sevilla, a 15 de octubre de 2020

FIRMADO: María Isabel González Sierra y M^a Mercedes Caro Miranda

En Sevilla a 15 de octubre de 2020

Firmado: M^a Isabel González Sierra y M^a Mercedes Caro Miranda

CUMPLIMENTA: PROFESOR/A

REVISA: JEFATURA DEPARTAMENTO

ARCHIVA: JEFATURA TÉCNICA

C.P.I.F.P. LOS INVERNADEROS



MD850201

PROGRAMACIÓN MÓDULO

Rev.1

Pág. 28 de 28

CUMPLIMENTA: PROFESOR/A

REVISAR: JEFATURA DEPARTAMENTO

ARCHIVAR: JEFATURA TÉCNICA