

## MÓDULO ATENCIÓN AL CLIENTE, CONSUMIDOR Y USUARIO

### 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:

RESULTADOS DE APRENDIZAJE (RRAA) (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>14,29%</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	12,50%	
b) Se han seleccionado los elementos fundamentales de atención al cliente, para transmitir la imagen adecuada de la empresa u organización.		12,50%	
c) Se han establecido los objetivos del departamento de atención al cliente y sus funciones en distintos tipos de empresas y organizaciones.		12,50%	
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.		12,50%	
e) Se han diferenciado distintos tipos de estructura organizativa en función de las características y objetivos de la empresa u organización.		12,50%	
f) Se han establecido las secciones o áreas de actividad del servicio de atención al cliente.		12,50%	
g) Se han elaborado organigramas de distintos tipos de empresas, teniendo en cuenta sus características, actividad y estructura organizativa.		12,50%	
h) Se ha valorado la posibilidad de externalizar el servicio de atención al cliente analizando las		12,50%	

funciones de los contact centers y los servicios que prestan a las empresas u organizaciones.			
<b>2. Utiliza técnicas de comunicación en situaciones de atención al cliente/consumidor/usuario, proporcionando la información solicitada.</b>		<b>14,29%</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 y/o EEE	12,50%	
b) Se han diferenciado los canales de comunicación, interna y externa, de una empresa u organización.		12,50%	
c) Se han descrito las fases del proceso de atención/información al cliente y las técnicas utilizadas en diferentes canales de comunicación.		12,50%	
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.		12,50%	
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.		12,50%	
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		12,50%	
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.		12,50%	
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.		12,50%	
<b>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.</b>		<b>14,29%</b>	<b>UT3</b>
a) Se han descrito las técnicas de organización y archivo de la información y documentación, tanto manuales como informáticas.	Prueba escrita y/o	12,50%	

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.	y/o Prueba práctica	12,50%	
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.	y/o Observación directa	12,50%	
d) Se han elaborado, actualizado y consultado bases de datos con la información relevante de los clientes.	y/o Actividades de aula	12,50%	
e) Se han manejado herramientas de gestión de las relaciones con los clientes (CRM), de acuerdo con las especificaciones recibidas.	y/o Exposición oral	12,50%	
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.		12,50%	
g) Se han aplicado procedimientos que garantizan la seguridad e integridad de la información y la protección de datos, respetando la normativa vigente.		12,50%	
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.		12,50%	
<b>4. Identifica los organismos e instituciones de protección y defensa del consumidor y usuario, analizando las competencias de cada uno de ellos.</b>		<b>14,29%</b>	<b>UT4</b>
a) Se ha definido el concepto y el rol del consumidor y usuario.		16,67%	
b) Se ha interpretado la normativa nacional, autonómica y local que recoge los derechos del consumidor y usuario.		16,67%	
c) Se han identificado las instituciones y organismos públicos de protección al consumidor y usuario, describiendo sus funciones y competencias.		16,67%	
d) Se han identificado las principales entidades privadas de protección al consumidor, explicando sus funciones y competencias.		16,67%	
e) Se han determinado las fuentes de información fiables que facilitan información en materia de consumo.		16,67%	

f) Se ha interpretado la normativa vigente aplicable a la gestión de quejas y reclamaciones del cliente, consumidor o usuario en materia de consumo.		16,67%	
<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>14,29%</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.	Prueba escrita y/o y/o Prueba práctica y/o Trabajo y/o Observación directa y/o Actividades de aula y/o Exposición oral	11,11%	
b) Se ha definido el procedimiento, fases, forma y plazos del proceso de tramitación de las quejas y reclamaciones del cliente.		11,11%	
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.		11,11%	
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.		11,11%	
e) 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%	
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.		11,11%	
g) Se han utilizado técnicas de negociación y actitudes que faciliten el acuerdo para gestionar las reclamaciones del cliente.		11,11%	
h) Se han identificado y cumplimentado con rigor los documentos relativos a la gestión de las quejas, reclamaciones y denuncias.		11,11%	
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.		11,11%	
<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>14,29%</b>	<b>UT6</b>
a) Se han definido los conceptos de mediación y arbitraje de consumo, explicando sus similitudes y diferencias sustanciales.	Prueba escrita y/o	12,50%	

b) Se han identificado las figuras que intervienen en los procesos de mediación y de arbitraje y las funciones que desempeñan.	y/o Prueba práctica	12,50%	
c) Se ha descrito la forma de iniciar los procesos de mediación y de arbitraje, su desarrollo y los plazos habituales de resolución.	y/o Trabajo	12,50%	
d) Se ha diferenciado entre arbitraje voluntario o facultativo y obligatorio o de oficio.	y/o Observación directa	12,50%	
e) Se ha definido el concepto de laudo arbitral, la forma y los plazos del dictamen.	y/o Actividades de aula	12,50%	
f) Se han establecido los principales aspectos que se ha de tener en cuenta en la redacción de un acta de mediación.	y/o Exposición oral	12,50%	
g) Se han confeccionado los documentos correspondientes a los procesos de mediación y de arbitraje, relacionándolos con su tramitación.		12,50%	
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.		12,50%	
<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>14,29%</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	11,11%	
b) Se ha realizado el seguimiento del proceso de tramitación de las quejas y reclamaciones, evaluando la forma y los plazos de resolución.		11,11%	
c) Se han aplicado técnicas para medir la eficacia del servicio prestado y el nivel de satisfacción del cliente.		11,11%	
d) Se han redactado informes con los resultados y conclusiones de la evaluación de la calidad, utilizando herramientas informáticas.		11,11%	
e) Se han propuesto medidas correctoras para solucionar las anomalías detectadas y mejorar la calidad del servicio.		11,11%	
f) Se ha elaborado un plan de mejora de la calidad incluyendo medidas para optimizar la calidad del servicio y respetando la legislación vigente.		11,11%	
g) Se ha elaborado un plan de recuperación de clientes perdidos, definiendo las medidas aplicables.		11,11%	

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).		11,11%	
i) Se ha elaborado un programa de fidelización de clientes, utilizando la aplicación informática disponible		11,11%	

Los contenidos de carácter práctico se trabajarán mediante actividades de clase y simulaciones de casos prácticos empleando la observación directa, actividades de clase o ejercicios prácticos como **instrumentos de evaluación** mientras que los criterios de matiz teórico se evaluarán, principalmente, mediante pruebas objetivas teórico-prácticas, batería de preguntas en clase o la realización de trabajos específicos.

**Para conseguir los RRAA por parte de los alumnos**, se realizarán una o varias pruebas objetivas a lo largo del trimestre, según el profesor decida, que permitan evaluar los CCEE de carácter teórico que así lo requieran. Para evaluar aquellos CCEE de carácter práctico que requieran de la entrega de ejercicios o trabajos, éstos deberán entregarse dentro del plazo determinado por el profesor pues no se recogerán entregas fuera de plazo.

Las pruebas y/o actividades que se realizan fijado un plazo o fecha determinada no se repetirán si el/ la alumno/a no justifica su falta de entrega o su no asistencia el día del examen, en este caso el alumno o alumna recuperará en la fecha marcada de recuperación para cada evaluación. Únicamente se repetirá el examen o la prueba cuando el/la alumno/a presenten un justificante oficial acreditado( médico, tráfico, juzgados....).

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.

**La Nueva Ley de FP (Ley Orgánica 3/2022) establece el carácter dual de la Formación Profesional para los Grados C y D, que se basa en la obligatoriedad de una fase formativa en la empresa (como mínimo el 25% de la duración total) a partir del curso 2024-2025. Esta ley, desarrollada por el Real Decreto 659/2023, introduce un sistema de evaluación por resultados de aprendizaje (RA), donde la empresa es quien evalúa con un porcentaje de estos RA vinculados a los estándares de competencia, y el centro educativo también participa en la evaluación en el aula. En este caso aquellos RA y CCEE que están marcados en la tabla con las siglas EEE se evaluarán también en la empresa suponiendo un 10 % del total de la calificación de este. Los RRAA y**

**CCEE que aparecen señalados con el término Proyecto, serán evaluados en la presentación de este, suponiendo un 10% del total de la calificación del mismo**

### **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 se 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.
- Si algún alumno/a le quedara únicamente pendiente un RRAA se tendrá en consideración el trabajo progresivo llevado a lo largo del curso, mediante los instrumentos de evaluación utilizados en el proceso de enseñanza aprendizaje.

### **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 más adecuada de la empresa u organización.	16,67%		16,67%
2. Utiliza técnicas de comunicación en situaciones de atención al cliente, consumidor o usuario, proporcionándole la información solicitada.	16,67%		16,67%
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.	16,67%		16,67%
4. Identifica los distintos organismos e instituciones de protección al consumidor y usuario, analizando las competencias de cada uno de ellos.		14,29%	14,29%
5. Gestiona las quejas y reclamaciones del cliente, consumidor o usuario, aplicando		14,29%	14,29%

técnicas de comunicación y negociación para alcanzar soluciones de consenso entre las partes.			
6. Describe los procesos de mediación y de arbitraje de consumo para resolver situaciones de conflicto en materia de consumo, aplicando la legislación vigente.		14,29%	14,29%
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.		14,29%	14,29%
	50%	50%	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**

- El alumno deberá recuperar aquellos RRAA no logrados hasta el momento y que impliquen una calificación negativa (<5).
- En las recuperaciones se emplearán los instrumentos adecuados para la evaluación de cada RRAA.
- Los RRAA se evaluarán de 0 a 10.
- 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.
- 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 presentarse en la segunda convocatoria ordinaria.
- Para ello, 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.
- Se realizará una única recuperación antes de la primera y de la segunda convocatoria ordinaria con los resultados de aprendizaje pendientes de superar.

### **Procedimiento de pérdida de evaluación continua**

La regulación de la pérdida del derecho a la evaluación continua en Formación Profesional en Castilla-La Mancha se establece principalmente por el nivel de inasistencia del alumno al módulo profesional.

Según la normativa autonómica más reciente (como la Orden 201/2024 de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, que regula la evaluación en los Grados D y E de la FP en Castilla-La Mancha) y disposiciones anteriores, los aspectos clave son:

#### **1.Causa de la Pérdida: Inasistencia**

- El motivo principal para perder el derecho a la evaluación continua es no cumplir con el mínimo de asistencia obligatoria.
- Porcentaje de Inasistencia: De manera general, una asistencia inferior al 75% de las horas de duración total de un módulo profesional supone la pérdida del derecho a la



evaluación continua en dicho módulo. Esto equivale a superar el 20% de faltas de asistencia no justificadas.

## 2. Justificación de Faltas:

- No Computables: Las faltas de asistencia debidamente justificadas no se computan a efectos de la pérdida del derecho a la evaluación continua.
- Justificación: Se consideran justificadas aquellas ausencias que sean no voluntarias y sobrevenidas o que constituyan un deber legal inexcusable.

## 3. Consecuencias de la Pérdida:

- La pérdida de la evaluación continua tiene un impacto directo en la forma en que el alumno es calificado en el módulo:
- No es "Suspenso Directo": La pérdida del derecho no implica la anulación de la matrícula ni el suspenso automático del módulo.
- Modalidad de Evaluación: El alumno que pierde la evaluación continua tendrá que demostrar la adquisición de los resultados de aprendizaje del módulo mediante una prueba o pruebas finales específicas (exámenes y/o trabajos) elaboradas por el equipo docente. La calificación del módulo se basará en el resultado de esta prueba.
- Comunicación: El centro educativo debe notificar al alumno y, si es menor, a sus representantes legales, la pérdida de este derecho y las consecuencias que ello implica.
- 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.
- 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.
- 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