

	<b>PROGRAMACIÓN</b>			<b>CURSO</b>	<b>2018-2019</b>	
	<b>Departamento</b>		COMERCIO			
	<b>Ciclo</b>		MARKETING Y PUBLICIDAD			
	<b>Grupo</b>		1º COM 304			
	<b>Módulo</b>		ATENCIÓN AL CLIENTE, CONSUMIDOR Y USUARIO			
	<b>Fecha:</b>		22-09-2019	Versión:	<b>COMPLETA</b>	<b>X</b>
	<b>RESUMIDA</b>					
<b>CÓDIGO</b>	F-09-02	<b>Versión 0</b>	<b>FECHA REVISIÓN: 12/10/2016</b>		<b>pág.: 1/16</b>	

## Índice

<b>1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 CRITERIOS DE EVALUACIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 CRITERIOS DE CALIFICACIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE MÍNIMOS EXIGIBLES .....</b>	<b>4</b>
<b>3. PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN .....</b>	<b>15</b>
<b>3.1 OBTENCIÓN DE LA NOTA DE CADA EVALUACIÓN .....</b>	<b>15</b>
<b>3.2 OBTENCIÓN DE LA NOTA DE JUNIO .....</b>	<b>16</b>
<b>3.3 OBTENCIÓN DE LA NOTA DE SEPTIEMBRE.....</b>	<b>16</b>

## 1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

El curso y la evaluación se darán por aprobados si la media aritmética de todas las pruebas realizadas es superior a 5, es necesario que para poder realizar la media, que cada examen tenga más de 4 de nota..

Si la nota es inferior a 5 se podrán recuperar aquellas pruebas que el alumno hay suspendido, siendo necesario realizar una prueba única que lo englobe todo.

Si la nota es igual o superior a 5 pero un alumno no supera algún criterio de evaluación mínimo, el alumno tendrá que demostrar que lo ha adquirido mediante actividades o exámenes, como crea oportuno el profesor.

### 1.1 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Son los establecidos en el Decreto del currículo del módulo. Se indican en el

apartado 5 de esta programación para cada Resultado de aprendizaje.

En cada prueba evaluable se indicará en el cuestionario de la misma, la relación de indicadores mínimos, que se evalúan en ella.

## 1.2 CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

En cada prueba se indicará el valor de cada pregunta o apartado en la nota de la prueba.

Se elaborará una plantilla en la que se establecerán los criterios de evaluación mínimos correspondientes a esa prueba, especificando si el alumno los supera o no.

La nota de cada prueba se obtendrá en base a los puntos asignados a cada pregunta o actividad.

El alumno será informado a lo largo de cada evaluación qué mínimos tiene pendientes de superar.

PROCEDIMIENTO	INSTRUMENTO	CRITERIO DE CALIFICACIÓN
Pruebas objetivas	EXAMEN	80%
	Realización de tareas, practicas evaluables y trabajos	10%
Observación sistemática	Realización de las tareas en el aula e intervenciones en aula	10%

### Pérdida del derecho a la evaluación continua

“El artículo 7.3 de la Orden de 26 de octubre de 2009 establece el máximo del 15% en el número de faltas de asistencias que determina la pérdida del derecho a la evaluación continua del alumno. El centro docente en el marco del proyecto curricular del ciclo formativo o del Reglamento de Régimen Interior, fijará el porcentaje de faltas de asistencia que determine la pérdida de la evaluación continua, en función de la duración y de las características del módulo profesional de que se trate.”

*Grupos con tres trimestres lectivos*

*Módulo de 100 horas reales = 15 faltas de asistencia*

*Los alumnos que hayan perdido el derecho a evaluación continua realizarán una prueba escrita en la evaluación previa al comienzo del módulo de FCT.*

*La prueba será relativa a todos los contenidos del módulo. Para aprobar deben obtener como mínimo un 5 sobre 10 en dicha prueba.*

#### Pruebas escritas:

Tendrán lugar al menos dos pruebas escritas por evaluación.

Si el resultado es menor de 4 tiene que recuperar el contenido en el examen de recuperación de la evaluación. La recuperación de cada evaluación será una única prueba con todas las unidades didácticas estudiadas en la evaluación.

Si el resultado es igual o superior a 4 promediará con el resultado del resto de los exámenes, trabajos, pruebas evaluables...

Si el promedio de los exámenes es igual o superior a 5 se considera aprobado este apartado.

El promedio de los exámenes será el 80% de la calificación en cada trimestre.

#### Trabajos y prácticas evaluables.

En lo referente a trabajos individuales o en grupo. Serán actividades que realizarán los alumnos, siguiendo las pautas del profesor. Podrán ser escritas u orales y su calificación se recogerá en el cuaderno del profesor.

Los trabajos tendrán las siguientes calificaciones:

-hasta 10; si se entregan en forma y fecha acordada.

-de 0 si no se han entregado.

La nota correspondiente a los trabajos será la media aritmética de los trabajos realizados a lo largo de la evaluación.

Su valor será de un 20% en cada trimestre.

#### Realización de las tareas, interés e intervenciones en el aula

Los ejercicios realizados, participación en debates, exposiciones y/o preguntas realizadas relativas a los conocimientos, que se tengan ámbito de aula. Se individualizará por cada alumno y el profesor deberá recoger la pertinente calificación en el cuaderno del profesor.

En este apartado se incluyen: el interés mostrado por la materia, la participación en el aula, el comportamiento en clase y la autonomía mostrada por el alumno.

#### Calificación de cada evaluación

Cuando del resultado de las operaciones realizadas para obtener una calificación se obtuviesen decimales, se redondeará al alza si el decimal superior a 5

siempre y cuando la actitud demostrada por el alumno ha sido correcta según el criterio del profesor.

Las calificaciones parciales de cada evaluación tendrán un mero valor informativo sobre la evolución del aprendizaje del alumno. La calificación final es la que determinará si un alumno ha superado o no el módulo.

#### Recuperación de la evaluación:

Se realizará una recuperación por evaluación para todas las unidades didácticas de la misma siempre que se haya sacado menos de un 4 en los exámenes.

#### Calificación final del curso

Se obtendrá de la siguiente manera:

Media aritmética de las notas de las tres evaluaciones.

Cuando del resultado de las operaciones realizadas para obtener la calificación se obtuviesen decimales, se redondeará al alza si el decimal superior a 5 siempre y cuando la actitud demostrada por el alumno ha sido correcta a lo largo del curso según el criterio del profesor.

Para que el alumno apruebe el módulo el resultado final de aplicar las normas indicadas debe ser igual o superior a 5 sobre 10.

Si hay evidencia de copia en los exámenes o en las prácticas evaluables, la nota de dicha prueba objetiva, será de 0.

Todos los datos se refieren a valoraciones sobre 10 puntos.

Se elaborará una plantilla de corrección para cada prueba evaluable con los criterios de calificación. Esa plantilla recogerá criterios específicos de módulo y los generales de Departamento: presentación, contenidos y conceptos.

## 2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE MÍNIMOS EXIGIBLES

<b>RESULTADO DE APRENDIZAJE:</b> <b>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>CRITERIO DE EVALUACIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>MINMO</b>	<b>INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN</b>				<b>UNIDAD</b>
			<b>E</b>	<b>T</b>	<b>J</b>	<b>O</b>	
1-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	<b>1-a)-1) Identifica el concepto de imagen corporativa</b>	x	X		X		4
	1-a)-2) Analizar la relación entre identidad corporativa y posicionamiento		x	x	x	x	4
1-b) Se han seleccionado los elementos fundamentales de atención al cliente, para transmitir la imagen adecuada de la empresa u organización.	<b>1-b)-1) Identifica los elementos principales de la atención al cliente</b>	x	x	x	x	x	4
1-c) Se han establecido los objetivos del departamento de atención al cliente y sus funciones en distintos tipos de empresas y organizaciones.	1-c)-1) Identificar los objetivos del departamento de atención al cliente		x	x	x	x	3
	1-c)-2) Identificar las funciones del departamento de atención al cliente		x	x	x	x	3
1-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.	1-d)-1) Relaciona las funciones del departamento de atención al cliente con otros departamentos afines de la empresa.		x	x	x	x	3
1-e) Se han diferenciado distintos tipos de estructura organizativa en función de las características y objetivos de la empresa u organización.	<b>1-e)-1) Identifica los distintos tipos de estructuras empresariales</b>	x	x	x	x	x	3
	1-e)-2) Conoce los principales objetivos y características de la empresa		x	x	x	x	3
1-f) Se han establecido las secciones o áreas de actividad del servicio de atención al cliente	1-f)-1) Identificar las áreas y funciones del departamento de atención al cliente.		x	x	x	x	3 y 5

1-g) Se han elaborado organigramas de distintos tipos de empresas, teniendo en cuenta sus características, actividad y estructura organizativa.	<b>1-g)-1) Identificar qué es un organigrama y los distintos tipos existentes.</b>	x	x	x	x	x	3
	1-g)-2) Identifica organigramas de distintas entidades		x	x	x	x	3
1-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.	1-h)-1) Identifica las funciones de un contact-center		x	x	x	x	3
	1-h)-2) Conocer los procesos de externalización en la empresa (especialmente en atención al cliente)		x	x	x	x	3

**RESULTADO DE APRENDIZAJE:**

**2. Utiliza técnicas de comunicación en situaciones de atención al cliente, consumidor o usuario, proporcionándole la información solicitada.**

CRITERIO DE EVALUACIÓN	INDICADOR	MÍNIMO	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN				UNIDAD
			E	T	J	O	
2-a) Se han definido el proceso de comunicación, los elementos que interviene y los filtros y barreras que puedan surgir en el mismo.	<b>2-a)-1) Identificar la diferencia entre comunicación e información.</b>	x	x	x	x	x	1
	<b>2-a)-2) Identificar los elementos existentes en el proceso de comunicación.</b>	x	x	x	x	x	1
	2-a)-3) Identifica las barreras que interfieren en una correcta comunicación.		x	x	x	x	1
2-b) Se han diferenciado los canales de comunicación, interna y externa, de una empresa u organización.	<b>2-b)-1) Identifica los distintos canales de comunicación, tanto internos como externos.</b>	x	x	x	x	x	1
2-c) Se han descrito las fases del proceso de atención/ información al cliente y las técnicas utilizadas en diferentes canales de comunicación.	2-c)-1) Conocer las fases del proceso de atención al cliente	x	x	x	x	x	1 y 5
	2-c)-2) Conoce las técnicas usadas en los distintos canales de comunicación.		x	x	x	x	1 y 2

<p>2-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.</p>	<p>2-d)-1) Conocer los trámites para poder solicitar información entre distintos departamentos.</p>		x	x	x	x	3
<p>2-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.</p>	<p><b>2-e)-1) Realizar transmisión de mensajes</b></p>	x	x	x	x	x	2
	<p>2-e)-2) Saber adecuar la información.</p>		x	x	x	x	2
<p>2-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.</p>	<p><b>2-f)-1) Realizar correctamente una atención al cliente</b></p>	x	x	x	x	x	5
<p>2-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.</p>	<p>2-g)-1) Confeccionar escritos de respuesta a solicitudes</p>		x	x	x	x	4
	<p>2-g)-2) Adecuar los escritos a diversas situaciones</p>		x	x	x	x	4
<p>2-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</p>	<p>2-h)-1) Usar el correo electrónico para contestar consultas, adecuando el lenguaje a cada situación.</p>		x	x	x	x	4

situación.								
<b>RESULTADO DE APRENDIZAJE:</b>								
<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 informáticos.</b>								
CRITERIO DE EVALUACIÓN	INDICADOR	MÍNIMO	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN				UNIDAD	
			E	T	J	O		
3-a) Se han descrito las técnicas de organización y archivo de la información y documentación, tanto manual como informática,	3-a)-1) Describir las técnicas de organización y archivo		x	x	x	x	8	
3-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.	<b>3-b)-1) Identificar las técnicas de archivo</b>	x	x	x	x	x	8	
	3-b)-2) Analizar las ventajas e inconvenientes de cada técnica		x	x	x	x	8	
3-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.	<b>3-c)-1) Identificar las diferentes formas de clasificación</b>	x	x	x	x	x	8	
	3-c)-2) Conocer el proceso adecuado de tramitación y organización.		x	x	x	x	8	
3-d) Se han elaborado, actualizado y consultado bases de datos con la información relevante de los clientes.	3-d)-1) Definir base de datos		x	x	x	x	8	
	3-d)-2) Conocer diferentes bases de datos		x	x	x	x	8	
	3-d)-3) Elaborar, actualizar y consultar bases de datos con información relevante.		x	x	x	x	8	
3-e) Se han manejado herramientas de gestión de las relaciones con los clientes (CRM), de acuerdo con las especificaciones	3-e)-1) Definir y conocer CRM		x				5 y 6	
	3-e)-2) Manejar las relaciones con clientes mediante CRM		x	x	x	x	5 y 6	



recibidas.								
3-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.	3-f)-1) Conocer las herramientas de gestión de relaciones con clientes		x	x	x	x		6
	3-f)-2) Registrar la información relativa a las consultas de cliente		x	x	x	x		6
3-g) Se han aplicado procedimientos que garanticen la seguridad e integridad de la información y la protección de datos, respetando la normativa vigente.	3-g)-1) Aplicar procesos para garantizar la seguridad de la información.		x	x	x	x		6
	3-g)-2) Conocer la normativa vigente		x	x	x	x		6
3-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.	3-h)-1) Definir los canales de acceso a la información.		x	x	x	x		5 y 8
	3-h)-2) Analizar las características de los diferentes canales.		x	x	x	x		5 y 8

**RESULTADO DE APRENDIZAJE:**

**4. Identifica los distintos organismos e instituciones de protección al consumidor y usuario, analizando las competencias de cada uno de ellos.**

CRITERIO DE EVALUACIÓN	INDICADOR	MÍNIMO	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN				UNIDAD
			E	T	J	O	
4-a) Se ha definido el concepto y el rol del consumidor y usuario.	4-a)-1) Definir el concepto de consumidor y usuario		x	x	x	x	6
	<b>4-a)-2) Definir el rol de consumidor y usuario</b>	x	x	x	x	x	6
4-b) Se ha interpretado la normativa nacional, autonómica y local que recoge los derechos del consumidor y usuario.	<b>4-b)-1) Conocer la normativa de derechos del consumidor y usuario</b>	x	x	x	x	x	6
4-c) Se han identificado las instituciones y organismos públicos de protección al consumidor y usuario, describiendo sus funciones y competencias.	4-c)-1) Identificar las instituciones y organizaciones de protección al consumidor		x	x	x	x	4 y 6
	4-c)-2) Describir las funciones y competencias de las instituciones y organizaciones de protección del consumidor y		x	x	x	x	4 y 6

	usuario						
4-d) Se han identificado las principales entidades privadas de protección al consumidor, explicando sus funciones y competencias.	4-d-1) Identificar las principales entidades privadas de protección al consumidor.		x	x	x	x	4 y 6
	4-d-2) Explicar las funciones y competencias de protección al consumidor.		x	x	x	x	6
4-e) Se han determinado las fuentes de información fiables que facilitan información en materia de consumo.	4-e-1) Determinar las fuentes de información fiables que facilitan información en materia de consumo.		x	x	x	x	6
4-f) Se ha interpretado la normativa vigente aplicable a la gestión de quejas y reclamaciones del cliente, consumidor o usuario en materia de consumo.	4-f-1) Conocer la normativa en relación con quejas y reclamaciones		x	x	x	x	4 y 6

**RESULTADO DE APRENDIZAJE:**

**5. Gestiona las quejas y reclamaciones del cliente, consumido o usuario, aplicando técnicas de comunicación y negociación para alcanzar soluciones de consenso entre las partes.**

CRITERIO DE EVALUACIÓN	INDICADOR	MÍNIMO	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN				UNIDAD
			E	T	J	O	
5-a) Se han caracterizado los tipos de consultas, quejas, reclamaciones y denuncias del cliente más habituales en materia de consumo.	<b>5-a)-1) Conocer los tipos más habituales de quejas, consultas y reclamaciones</b>	x	x	x	x	x	6
5-b) Se ha definido el procedimiento, fases, forma y plazos del proceso de tramitación de las quejas y reclamaciones del cliente.	5-b)-1) Identificar y definir las fases de tramitación de quejas y reclamaciones		x	x	x	x	6
	5-b)-2) Conocer los plazos de los procesos de tramitación de quejas y reclamaciones		x	x	x	x	6
5-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	5-c)-1) Identificar los elementos de una reclamación.		x	x	x	x	4 y 6
	5-c)-2) Conocer los mecanismos de resolución de las reclamaciones		x	x	x	x	4 y 6

con la normativa vigente.							
5-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.	5-d)-1) Cumplimentar la documentación para realizar reclamaciones		x	x	x	x	4 y 6
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.	5-e)-1) Aplicar técnicas de comunicación a la gestión de quejas		x	x	x	x	2, 5 y 6
5-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.	5-f)-1) Identificar las cláusulas de contratos susceptibles de negociación		x	x	x	x	6 y 7
	5-f)-2) Elaborar un plan de negociación.		x	x	x	x	6 y 7
5-g) Se han utilizado técnicas de negociación y actitudes que faciliten el acuerdo para gestionar las reclamaciones del cliente.	5-g)-1) Usar técnicas de negociación para gestionar reclamaciones		x	x	x	x	5 y 6
5-h) Se han identificado y cumplimentado con rigor los documentos relativos a la gestión de las quejas, reclamaciones y denuncias.	5-h)-1) Identificar documentos de gestión de quejas, reclamaciones y denuncias		x	x	x	x	4, 6 y 8
	5-h)-2) Cumplimentar documentos para la gestión de quejas, reclamaciones y denuncias		x	x	x	x	4, 6 y 8
5-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.	5-i)-1) Conocer los medios para informar de la resolución de la reclamación.		x	x	x	x	6
<b>RESULTADO DE APRENDIZAJE:</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.**

CRITERIO DE EVALUACIÓN	INDICADOR	MÍNIMO	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN				UNIDAD
			E	T	J	O	
6-a) Se han definido los conceptos de mediación y arbitraje de consumo, explicando sus similitudes y diferencias sustanciales.	<b>6-a)-1) Definir conceptos de mediación y arbitraje</b>	x	x	x	x	x	6
	6-a)-2) Identificar las ventajas e inconvenientes de la mediación y el arbitraje		x	x	x	x	6
6-b) Se han identificado las figuras que intervienen en los proceso de mediación y de arbitraje y las funciones que desempeñan.	6-b)-1) Identificar las figuras que intervienen en la mediación y el arbitraje		x	x	x	x	6
	6-b)-2) Identificar y conocer las funciones que se desarrollan en un proceso de mediación y arbitraje		x	x	x	x	6
6-c) Se ha descrito la forma de iniciar los procesos de mediación y de arbitraje, su desarrollo y los plazos habituales de resolución.	6-c)-1) Conocer la forma de iniciar un arbitraje o mediación.		x	x	x	x	6
	6-c)-2) Conocer los plazos de desarrollo de un arbitraje o mediación		x	x	x	x	6
6-d) Se ha diferenciado entre arbitraje voluntario o facultativo y obligatorio o de oficio.	6-d)-1) Conocer las diferencias entre arbitraje voluntario o facultativo		x	x	x	x	6
	6-d)-2) Conocer las diferencias entre arbitraje obligatorio o de oficio		x	x	x	x	6
6-e) Se ha definido el concepto de laudo arbitral, la forma y los plazos del dictamen .	6-e)-1) Definir un laudo arbitral, su forma y plazos		x	x	x	x	6
6-f) Se han establecido los principales aspectos que se ha de tener en cuenta en la redacción de un acta de mediación.	6-f)-1) Conocer los principales aspectos a la hora de redactar un acta de mediación.		x	x	x	x	4 y 6
6-g) Se han confeccionado los documentos correspondientes a los procesos de mediación y de arbitraje, relacionándolos con su tramitación.	6-g)-1) Realizar documentos relativos a procesos de mediación y arbitraje		x	x	x	x	4 y 6
6-h) Se ha descrito un proceso de mediación, identificando el objetivo, redactando la	6-h)-1) Conocer el proceso completo de mediación.		x	x	x	x	6

convocatoria, analizando la situación y desarrollo del acto, y redactando el acta de mediación y el acuerdo de forma clara y objetiva.							
<b>RESULTADO DE APRENDIZAJE:</b>							
<b>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.</b>							
CRITERIO DE EVALUACIÓN	INDICADOR	MÍNIMO	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN				UNIDAD
			E	T	J	O	
7-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.	7-a)-1) Identificar incidencias, anomalías y retrasos en la atención al cliente		x	x	x	x	5, 6 y 7
7-b) Se ha realizado el seguimiento del proceso de tramitación de las quejas y reclamaciones, evaluando la forma y los plazos de resolución.	7-b)-1) Realizar el seguimiento de quejas, reclamaciones...		x	x	x	x	6, 7 y 8
7-c) Se han aplicado técnicas para medir la eficacia del servicio prestado y el nivel de satisfacción del cliente.	7-c)-1) Usar técnicas para medir la eficacia del servicio prestado		x	x	x	x	6 y 7
	7-c)-2) Conocer técnica para medir el nivel de satisfacción del cliente		x	x	x	x	6 y 7
7-d) Se han redactado informes con los resultados y conclusiones de la evaluación de la calidad, utilizando herramientas informáticas.	7-d)-1) Redactar informes con resultados y conclusiones		x	x	x	x	4
7-e) Se han propuesto medidas correctoras para solucionar las anomalías detectadas y mejorar la calidad del servicio.	7-e)-1) Proponer medidas para solucionar las anomalías detectadas		x	x	x	x	7
7-f) Se ha elaborado un plan de mejora de la calidad incluyendo medidas para optimizar la calidad del servicio y respetando la legislación vigente.	<b>7-f)-1) Elaborar plan de mejora de la calidad</b>	x	x	x	x	x	7

7-g) Se ha elaborado un plan de recuperación de clientes perdidos, definiendo las medidas aplicables.	7-g)-1) Elaborar un plan de recuperación de clientes perdidos		x	x	x	x	6 y 7
7-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).	7-h)-1) Usar CRM para seleccionar clientes susceptibles		x	x	x	x	5 y 7
7-i) Se ha elaborado un programa de fidelización de clientes, utilizando la aplicación informática disponible.	<b>7-i)-1) Elaborar un programa de fidelización</b>	x	x	x	x	x	5

### 3. PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Al iniciar el curso se realiza una prueba con contenidos relacionados con el módulo, con el fin de conocer los conocimientos básicos que el alumno posee de la materia que se impartirá durante el curso.

Durante el curso los principales instrumentos de evaluación serán los exámenes y las actividades propuestas por el profesor

Un examen se considerará aprobado cuando la calificación sea igual o superior a cinco. En un examen aparecen C.A. mínimos y no mínimos, lo cual implica que un examen puede estar aprobado sin haber superado los C.A. mínimos que se evaluaban.

Si un examen se aprueba pero no se superan algunos de los C.A. mínimos, el profesor establecerá la manera que crea oportuna para el alumno alcance los objetivos no logrados.

En régimen de enseñanza presencial, la evaluación continua del proceso formativo requiere la asistencia regular a las actividades lectivas programadas. El número de faltas de asistencia (excluidas las laborales) que determina la pérdida del derecho a la evaluación continua es del 15% de las 100 horas reales de duración del módulo.

Del porcentaje anterior quedarán excluidos los alumnos que cursen este módulo y tengan que conciliar el aprendizaje con la actividad laboral. La exclusión deberá ser solicitada por el alumno.

La pérdida del derecho a evaluación continua supone, la no evaluación parcial del alumno, quedando pendiente de evaluar todo el módulo en el mes junio. Al final de curso se evaluará al alumno en un único examen con todas las unidades didácticas del módulo.

Las fechas de realización de las pruebas de evaluación se programarán de acuerdo con los alumnos. Si un alumno no se presenta a un examen en la fecha establecida deberá presentarse en la fecha de la recuperación.

#### 3.1 OBTENCIÓN DE LA NOTA DE CADA EVALUACIÓN

Las notas de cada evaluación estarán formadas los resultados de los exámenes, por la calificación de los trabajos individuales obligatorios y por la calificación de la actitud en clase.

Los resultados de los exámenes serán el 80% de la calificación de la evaluación. Los trabajos individuales obligatorios serán el 10% de la calificación de la evaluación.

La calificación de la actitud en clase será el 10% de la calificación de la evaluación.

La nota de cada evaluación será la media aritmética de los exámenes ( siempre y cuando se obtenga más de 4) y se aplicarán los porcentajes descritos en el párrafo anterior.

Si la nota, aplicando los porcentajes descritos anteriormente, es igual o superior a 5 el alumno aprobará la evaluación. En caso que el alumno no supere la evaluación, tendrá que presentarse de aquellos exámenes con calificaciones inferiores a 5.

### 3.2 OBTENCIÓN DE LA NOTA DE JUNIO

Aprobará aquel alumno que obtenga una calificación igual o superior a 5. Se aplicará la media aritmética de todos los exámenes realizados y se aplicarán los porcentajes descritos en el apartado anterior.

En caso que la nota global de junio sea inferior a 5, el alumno se presentará de aquellas partes que no haya superado, no siendo necesario presentarse a un examen global de todo el módulo.

### 3.3 OBTENCIÓN DE LA NOTA DE LA EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA

En el caso que el alumno tenga que presentarse a las pruebas de septiembre, sólo realizará pruebas y actividades relacionadas con aquellos exámenes no superados durante el curso, no siendo necesario presentarse a un examen global de todo el módulo.

A tener en cuenta, que en caso que el alumno se presente a las pruebas de septiembre, la nota máxima que podrá obtener será 5.