

**1. Identificación da programación****Centro educativo**

Código	Centro	Concello	Ano académico
15006778	Rodolfo Ucha Piñeiro	Ferrol	2017/2018

**Ciclo formativo**

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
ADG	Administración e xestión	CSADG01	Administración e finanzas	Ciclos formativos de grao superior	Réxime de proba libre

**Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (\*)**

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0651	Comunicación e atención á clientela	2017/2018	0	160	0
MP0651_12	Comunicación e arquivamento	2017/2018	0	105	0
MP0651_22	Atención á clientela	2017/2018	0	55	0

(\*) No caso de que o módulo profesional estea organizado en unidades formativas de menor duración

**Profesorado responsable**

Profesorado asignado ao módulo	ANA MARIA PENADO LÓPEZ, ANA BELÉN LEIRADO MARTÍNEZ (Subst.), VÍCTOR MANUEL DIESTE ORTIGUEIRA (Subst.)
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector



## 2. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

### 2.1. Primeira parte da proba

#### 2.1.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultados de aprendizaxe do currículo
(MP0651_22) RA1 - Aplica técnicas de comunicación, logo de identificar as máis adecuadas, na relación e na atención á clientela e persoas usuarias.
(MP0651_12) RA1 - Caracteriza técnicas de comunicación institucional e promocional, distinguindo entre internas e externas.
(MP0651_22) RA2 - Xestiona consultas, queixas e reclamacións da posibles clientela, aplicando a normativa.
(MP0651_12) RA2 - Realiza comunicacións orais presenciais e non presenciais aplicando técnicas de comunicación e adaptándoas á situación e ao interlocutor.
(MP0651_12) RA3 - Elabora documentos escritos de carácter profesional aplicando criterios lingüísticos, ortográficos e de estilo.
(MP0651_22) RA3 - Organiza o servizo posvenda en relación coa fidelización da clientela.
(MP0651_12) RA4 - Determina os procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación de comunicacións escritas, aplicando criterios específicos de cada unha destas tarefas.

#### 2.1.2. Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos resultados de aprendizaxe por parte do alumnado

Criterios de avaliación do currículo
(MP0651_12) CA1.1 Identificáronse os tipos de institucións empresariais, con descrición das súas características xurídicas, funcionais e organizativas.
(MP0651_22) CA1.2 Identificáronse as fases que compoñen o proceso de atención á clientela e ás persoas consumidoras ou usuarias a través de diferentes canles de comunicación.
(MP0651_12) CA1.2 Relacionáronse as funcións tipo da organización: dirección, planificación, organización, execución e control.
(MP0651_12) CA1.3 Identificouse a estrutura organizativa para unha asistencia ou prestación dun servizo de calidade.
(MP0651_12) CA1.4 Relacionáronse os estilos de mando dunha organización co clima laboral que xeran.
(MP0651_22) CA1.4 Analizáronse as motivacións de compra ou demanda dun produto ou servizo por parte da clientela ou as persoas usuarias.
(MP0651_12) CA1.5 Definíronse as canles formais de comunicación na organización a partir do seu organigrama.
(MP0651_22) CA1.6 Aplicouse a forma e a actitude adecuadas na atención e no asesoramento a un cliente ou unha clienta en función da canle de comunicación utilizada.
(MP0651_12) CA1.6 Diferenciáronse os procesos de comunicación da organización formais e informais.
(MP0651_12) CA1.7 Valorouse a influencia da comunicación informal e as cadeas de rumores nas organizacións, e a súa repercusión nas actuacións do servizo de información prestado.
(MP0651_22) CA1.7 Analizáronse e solucionáronse os erros máis habituais que se cometen na comunicación coa clientela ou as persoas usuarias.
(MP0651_12) CA1.8 Relacionouse o proceso de demanda de información de acordo co tipo de cliente, interno e externo, que poida intervir nesta.
(MP0651_12) CA1.9 Valorouse a importancia da transmisión da imaxe corporativa da organización nas comunicacións formais.
(MP0651_12) CA1.10 Identificáronse os aspectos máis significativos que transmiten a imaxe corporativa nas comunicacións institucionais e promocionais da organización.
(MP0651_12) CA2.1 Identificáronse os elementos e as etapas dun proceso de comunicación.
(MP0651_22) CA2.1 Descríbironse as funcións do departamento de atención á clientela en empresas.



**Criterios de avaliación do currículo**

(MP0651\_12) CA2.2 Aplicáronse as técnicas de comunicación oral presencial e telefónica.

(MP0651\_22) CA2.2 Valorouse a importancia dunha actitude proactiva para anticiparse a incidencias nos procesos.

(MP0651\_22) CA2.3 Interpretouse a comunicación recibida por parte da clientela.

(MP0651\_12) CA2.3 Aplicouse o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.

(MP0651\_12) CA2.4 Identificáronse os elementos necesarios para realizar e recibir unha chamada telefónica efectiva, nas súas fases de preparación, presentación-identificación e realización.

(MP0651\_22) CA2.4 Relacionáronse os elementos da queixa ou reclamación coas fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións.

(MP0651\_22) CA2.5 Diferenciáronse os tipos de demanda ou reclamación.

(MP0651\_12) CA2.5 Tivéronse en conta os costumes socioculturais e os usos empresariais, e valorouse a importancia da transmisión da imaxe corporativa

(MP0651\_12) CA2.6 Detectáronse as interferencias que producen as barreiras da comunicación na comprensión dunha mensaxe, e propuxéronse as accións correctivas necesarias.

(MP0651\_12) CA2.7 Utilizouse o léxico e as expresións adecuados ao tipo de comunicación e aos interlocutores.

(MP0651\_22) CA2.7 Determináronse os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións.

(MP0651\_22) CA2.9 Valorouse a importancia da protección da persoa consumidora.

(MP0651\_22) CA2.10 Aplicouse a normativa en materia de consumo.

(MP0651\_22) CA3.1 Valorouse a importancia do servizo posvenda nos procesos comerciais.

(MP0651\_12) CA3.1 Identificáronse os soportes e as canles para elaborar e transmitir os documentos.

(MP0651\_12) CA3.2 Diferenciáronse os soportes máis apropiados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.

(MP0651\_22) CA3.2 Identificáronse os elementos que interveñen na atención posvenda.

(MP0651\_12) CA3.3 Identificouse o destinatario cumprindo as normas de protocolo.

(MP0651\_22) CA3.3 Identificáronse as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.

(MP0651\_12) CA3.4 Diferenciáronse as estruturas e os estilos de redacción propios da documentación profesional.

(MP0651\_22) CA3.5 Distinguíronse os momentos ou fases que estruturan o proceso de posvenda.

(MP0651\_22) CA3.6 Utilizáronse as ferramentas de xestión dun servizo posvenda.

(MP0651\_22) CA3.7 Descríbense as fases do procedemento de relación coa clientela.

(MP0651\_22) CA3.8 Descríbense os estándares de calidade definidos na prestación do servizo.

(MP0651\_12) CA3.9 Utilizouse a normativa sobre protección de datos e conservación de documentos establecidos para as empresas e institucións públicas e privadas.

(MP0651\_22) CA3.9 Detectáronse e arranxáronse os erros producidos na prestación do servizo.

(MP0651\_12) CA4.1 Identificáronse os medios, os procedementos e os criterios máis adecuados na recepción, no rexistro, na distribución e na transmisión de comunicación escrita a través dos medios telemáticos.



Criterios de avaliación do currículo
(MP0651_12) CA4.2 Determináronse as vantaxes e os inconvenientes da utilización dos medios de transmisión da comunicación escrita.
(MP0651_12) CA4.3 Seleccionouse o medio de transmisión máis axeitado en función dos criterios de urxencia, custo e seguridade.
(MP0651_12) CA4.4 Identificáronse os soportes de arquivo e rexistro máis utilizados en función das características da información que haxa que almacenar.
(MP0651_12) CA4.5 Identificáronse as principais bases de datos das organizacións, así como a súa estrutura e as súas funcións.
(MP0651_12) CA4.6 Analizáronse as técnicas de mantemento do arquivo de xestión de correspondencia convencional.
(MP0651_12) CA4.7 Determinouse o sistema de clasificación, rexistro e arquivo apropiados ao tipo de documentos.
(MP0651_12) CA4.8 Recoñecéronse os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación.
(MP0651_12) CA4.9 Respectáronse os niveis de protección, seguridade e acceso á información segundo a normativa, e aplicáronse, na elaboración e no arquivo da documentación, as técnicas dos tres erres (reducir, reutilizar e reciclar).
(MP0651_12) CA4.12 Valorouse a importancia da sinatura dixital na correspondencia electrónica

## 2.2. Segunda parte da proba

### 2.2.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultados de aprendizaxe do currículo
(MP0651_22) RA1 - Aplica técnicas de comunicación, logo de identificar as máis adecuadas, na relación e na atención á clientela e persoas usuarias.
(MP0651_12) RA2 - Realiza comunicacións orais presenciais e non presenciais aplicando técnicas de comunicación e adaptándoas á situación e ao interlocutor.
(MP0651_22) RA2 - Xestiona consultas, queixas e reclamacións da posibles clientela, aplicando a normativa.
(MP0651_22) RA3 - Organiza o servizo posvenda en relación coa fidelización da clientela.
(MP0651_12) RA3 - Elabora documentos escritos de carácter profesional aplicando criterios lingüísticos, ortográficos e de estilo.
(MP0651_12) RA4 - Determina os procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación de comunicacións escritas, aplicando criterios específicos de cada unha destas tarefas.

### 2.2.2. Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos resultados de aprendizaxe por parte do alumnado

Criterios de avaliación do currículo
(MP0651_22) CA1.1 Aplicáronse técnicas de comunicación e habilidades sociais que facilitan a empatía coa clientela ou as persoas usuarias en situacións de atención ou asesoramento.
(MP0651_22) CA1.2 Identificáronse as fases que compoñen o proceso de atención á clientela e ás persoas consumidoras ou usuarias a través de diferentes canles de comunicación.
(MP0651_22) CA1.3 Adoptouse a postura máis adecuada segundo o comportamento do cliente ante diversos tipos de situacións.
(MP0651_22) CA1.4 Analizáronse as motivacións de compra ou demanda dun produto ou servizo por parte da clientela ou as persoas usuarias.
(MP0651_22) CA1.5 Obtívose, de ser o caso, a información histórica da clientela.
(MP0651_22) CA1.6 Aplicouse a forma e a actitude adecuadas na atención e no asesoramento a un cliente ou unha clienta en función da canle de comunicación utilizada.



<b>Criterios de avaliación do currículo</b>
(MP0651_22) CA1.7 Analizáronse e solucionáronse os erros máis habituais que se cometen na comunicación coa clientela ou as persoas usuarias.
(MP0651_12) CA2.2 Aplicáronse as técnicas de comunicación oral presencial e telefónica.
(MP0651_22) CA2.3 Interpretouse a comunicación recibida por parte da clientela.
(MP0651_12) CA2.3 Aplicouse o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.
(MP0651_12) CA2.4 Identificáronse os elementos necesarios para realizar e recibir unha chamada telefónica efectiva, nas súas fases de preparación, presentación-identificación e realización.
(MP0651_12) CA2.5 Tivéronse en conta os costumes socioculturais e os usos empresariais, e valorouse a importancia da transmisión da imaxe corporativa
(MP0651_22) CA2.6 Xestionouse a información que haxa que subministrarlle á clientela.
(MP0651_12) CA2.6 Detectáronse as interferencias que producen as barreiras da comunicación na comprensión dunha mensaxe, e propuxéronse as accións correctivas necesarias.
(MP0651_22) CA2.7 Determináronse os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións.
(MP0651_12) CA2.7 Utilizouse o léxico e as expresións adecuados ao tipo de comunicación e aos interlocutores.
(MP0651_22) CA2.8 Redactáronse escritos de resposta utilizando medios electrónicos ou outras canles de comunicación.
(MP0651_12) CA2.8 Aplicáronse convenientemente elementos de comunicación non verbal nas mensaxes emitidas.
(MP0651_12) CA2.9 Valorouse se a información se transmitiu con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade.
(MP0651_22) CA2.9 Valorouse a importancia da protección da persoa consumidora.
(MP0651_12) CA2.10 Comprobáronse os erros cometidos e propuxéronse as accións correctivas necesarias.
(MP0651_22) CA2.10 Aplicouse a normativa en materia de consumo.
(MP0651_12) CA2.11 Utilizáronse equipamentos de telefonía e informáticos, con aplicación das normas básicas de uso.
(MP0651_22) CA3.4 Aplicáronse os métodos máis utilizados habitualmente no control de calidade do servizo posvenda e os elementos que interveñen na fidelización da clientela.
(MP0651_12) CA3.5 Redactouse o documento apropiado utilizando unha estrutura, unha terminoloxía e unha forma axeitadas, en función da súa finalidade e da situación de partida.
(MP0651_12) CA3.6 Utilizáronse as aplicacións informáticas de procesamento de textos e autoedición, así como as súas ferramentas de corrección.
(MP0651_22) CA3.6 Utilizáronse as ferramentas de xestión dun servizo posvenda.
(MP0651_12) CA3.7 Publicáronse documentos con ferramentas de web 2.0.
(MP0651_12) CA3.8 Adequouse a documentación escrita ao manual de estilo de organizacións tipo.
(MP0651_22) CA3.9 Detectáronse e arranxáronse os erros producidos na prestación do servizo.
(MP0651_12) CA3.9 Utilizouse a normativa sobre protección de datos e conservación de documentos establecidos para as empresas e institucións públicas e privadas.
(MP0651_12) CA3.10 Aplicáronse, na elaboración da documentación, as técnicas dos tres erres (reducir, reutilizar e reciclar).
(MP0651_22) CA3.10 Aplicouse o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas.

**Criterios de avaliación do currículo**

(MP0651\_12) CA3.11 Aplicáronse técnicas de transmisión da imaxe corporativa nas comunicacións escritas, e valorouse a súa importancia para as organizacións.

(MP0651\_12) CA4.3 Seleccionouse o medio de transmisión máis axeitado en función dos criterios de urxencia, custo e seguridade.

(MP0651\_12) CA4.5 Identificáronse as principais bases de datos das organizacións, así como a súa estrutura e as súas funcións.

(MP0651\_12) CA4.6 Analizáronse as técnicas de mantemento do arquivo de xestión de correspondencia convencional.

(MP0651\_12) CA4.7 Determinouse o sistema de clasificación, rexistro e arquivo apropiados ao tipo de documentos.

(MP0651\_12) CA4.8 Recoñecéronse os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación.

(MP0651\_12) CA4.9 Respectáronse os niveis de protección, seguridade e acceso á información segundo a normativa, e aplicáronse, na elaboración e no arquivo da documentación, as técnicas dos tres erres (reducir, reutilizar e reciclar).

(MP0651\_12) CA4.10 Rexistráronse os correos electrónicos recibidos e emitidos, así como outra información telemática, de xeito organizado e rigoroso, segundo técnicas de xestión eficaz.

(MP0651\_12) CA4.11 Realizouse a xestión e o mantemento de cadernos de enderezos.

(MP0651\_12) CA4.12 Valorouse a importancia da sinatura dixital na correspondencia electrónica

**3. Mínimos exixibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación**

O/a alumno/a, para acadar a avaliación positiva, deberá obter como mínimo un 5 en cada unha das partes da proba, sendo a cualificación final a media aritmética das cualificacións coas que foi puntuado/a en ámbalas dúas probas. A cualificación será en todo caso un número enteiro entre 1 e 10, aproximándose por exceso se o primeiro decimal fose un número entre 5 e 9 e por defectos nos demais casos.

No caso de non obter un 5 na primeira parte da proba (teórica), o alumno ou alumna non poderá acceder á segunda parte da proba (práctica). Se tivera accedido á segunda parte da proba e nesta obtén unha cualificación inferior a 5, a nota máxima será de 4.

Se en calquera momento a profesora advertise que o alumno ou alumna fai uso dalgún medio analóxico ou dixital para obter axuda na realización do seu exame (emprego do posto informático con fins distintos aos autorizados, uso de chuletas, pinganillos, teléfono móbil e calquera outro dispositivo) procederá a retirarlle o enunciado ao alumno, que obterá na parte da proba que estivese realizando unha cualificación de 1.

**4. Características da proba e instrumentos para o seu desenvolvemento****4.a) Primeira parte da proba**

A proba teórica consistirá nunha serie de preguntas relacionadas cos criterios de avaliación sinalados anteriormente. Dividirase en dúas partes:

- PARTE A (pondera un 60%): batería de preguntas tipo test na que cada pregunta terá unha única resposta correcta; as respostas non correctas restarán a metade do seu valor en positivo: por exemplo, no caso de puntuar cada unha 0,25, unha incorrecta restaría 0,125.

- PARTE B (pondera un 40%): batería de preguntas curtas de desenvolvemento de conceptos ou de relacionar contidos. Neste caso, responder ao que non se pregunta implica a consideración da resposta como non avaliable.

O alumnado deberá presentarse á proba con bolígrafo azul ou negro. Non se admitirá ningún outro tipo de material, tampouco o emprego de tinta ou cinta correctora. Así mesmo, non está autorizada a asistencia ao exame con teléfonos móbiles ou aparatos de tecnoloxía semellante.



#### 4.b) Segunda parte da proba

A proba práctica incluírá todos ou algúns dos seguintes exercicios:

- Deseño do organigrama dunha empresa, departamento ou sección.
- A partir dunha situación simulada de comunicación verbal, identificar unha actuación inadecuada e aplicando o protocolo, realizar as correccións oportunas.
- Elaboración de comunicacións escritas de uso cotiá na empresa, tanto externas como internas.
- Elaboración de comunicacións formais de uso cotiá entre empresa e a Administración (instancias, oficios, certificados, recursos,
- Clasificación e ordenación dos elementos dun arquivo atendendo aos criterios e sistemas de clasificación de maior uso na empresa (alfabético, numérico, alfanumérico, xeográfico, por materias ou asuntos, etc.)
- Partindo dunha situación de conflito entre empresa e comprador, cumprimentación da folla de reclamación, cuxo modelo que será proporcionado pola profesora xunto co enunciado do exercicio.

O alumnado deberá presentarse á proba con bolígrafo azul ou negro e calculadora. Non se admitirá ningún outro tipo de material, tampouco o emprego de tinta ou cinta correctora. Non se permite a asistencia ao exame con teléfonos móbiles ou aparatos de tecnoloxía semellante.