

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

Código	Centro	Concello	Ano académico
36019669	Armando Cotarelo Valledor	Vilagarcía de Arousa	2022/2023

**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	2022/2023	0	160	0
MP0651_12	Comunicación e arquivamento	2022/2023	0	105	0
MP0651_22	Atención á clientela	2022/2023	0	55	0

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

**Profesorado responsable**

<b>Profesorado asignado ao módulo</b>	ROSA MEIS PADÍN, FEDERICO HUGO CATANIA SOLLA (Subst.)
<b>Outro profesorado</b>	

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_12) RA1 - Caracteriza técnicas de comunicación institucional e promocional, distinguindo entre internas e externas.
(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.

#### 2.1.2. 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_12) CA1.2 Relacionáronse as funcións tipo da organización: dirección, planificación, organización, execución e control.
(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) CA1.3 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_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.
(MP0651_12) CA2.3 Aplicouse o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.

<b>Criterios de avaliación do currículo</b>
(MP0651_22) CA2.3 Interpretouse a comunicación recibida por parte da clientela.
(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) CA2.6 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_12) CA2.8 Aplicáronse convenientemente elementos de comunicación non verbal nas mensaxes emitidas.
(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) CA3.2 Identificáronse os elementos que interveñen na atención posvenda.
(MP0651_22) CA3.3 Identificáronse as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.
(MP0651_22) CA3.5 Distinguíronse os momentos ou fases que estruturan o proceso de posvenda.
(MP0651_22) CA3.7 Descríbíronse as fases do procedemento de relación coa clientela.
(MP0651_22) CA3.8 Descríbíronse 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_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.
(MP0651_12) CA4.2 Determináronse as vantaxes e os inconvenientes da utilización dos medios de transmisión da comunicación escrita.
(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) CA4.8 Recoñecéronse os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación.

## 2.2. Segunda parte da proba

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

<b>Resultados de aprendizaxe do currículo</b>
(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.

Resultados de aprendizaxe do currículo
--

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

(MP0651_22) CA2.8 Redactáronse escritos de resposta utilizando medios electrónicos ou outras canles de comunicación.
--

(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_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_12) CA3.3 Identificouse o destinatario cumprindo as normas de protocolo.
--

(MP0651_12) CA3.4 Diferenciáronse as estruturas e os estilos de redacción propios da documentación profesional.
---

(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) CA3.8 Adecuouse 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) CA3.11 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) CA4.7 Determinouse o sistema de clasificación, rexistro e arquivo apropiados ao tipo de documentos.
---

(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.
---

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

UNIDADE FORMATIVA 1: COMUNICACIÓN E ARQUIVO
---

3.1. Mínimos exixibles.
-------------------------

#### Unidade 1: As Organizacións Empresariais.

Relacionar entre sí as funcións tipo da organización: dirección, planificación, organización, execución e control.

Identificar as distintas fases do proceso de toma de decisións.

Recoñecer os tipos de marcas que existen.

Diferenciar entre identidade e imaxe corporativas.

#### Unidade 2: O Proceso de Comunicación.

Identificar os elementos e etapas dun proceso de comunicación.

Barreiras que prodúcense na comunicación.

Diferencias entre comunicación e transmisión da información.

Canais de comunicación na organización empresarial.

Tipos de comunicación na empresa.

Comunicación interna e externa da empresa.

#### Unidade 3: A Comunicación verbal e non verbal

Coñecer a comunicación no verbal como outra forma de comunicación.

Características da comunicación oral.

Técnicas aplicables na comunicación oral.

Diferenciar entre os conceptos de kinesia, paralingüística e proxémica.

Funcións da comunicación no verbal

#### Unidade 4: A Comunicación Telefónica

Identificar os elementos necesarios para realizar e recibir unha chamada telefónica efectiva, nas súas fases de preparación, presentación-identificación e realización.

Utilizar o léxico e as expresións adecuados ao tipo de comunicación e aos interlocutores.

#### Unidade 5: A Comunicación Escrita

Identificar os soportes e as canles para elaborar e transmitir os documentos.

Diferenciar os soportes máis apropiados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.

Identificar o destinatario cumprindo as normas de protocolo.

Redactar o documento apropiado utilizando unha estrutura, unha terminoloxía e unha forma axeitadas, en función da súa finalidade e da situación de partida.

Utilizar as aplicacións informáticas de procesamento de textos e autoedición, así como as súas ferramentas de corrección.

#### Unidade 6: O Tratamento da Documentación

Identificar 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.

Determinar as vantaxes e os inconvenientes da utilización dos medios de transmisión da comunicación escrita.

Identificar os soportes de arquivo e rexistro máis utilizados en función das características da información que haxa que almacenar.

Analizar as técnicas de mantemento do arquivo de xestión de correspondencia convencional.

Recoñecer os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación.

### 3.2. Criterios xerais de corrección.

Observaranse fundamentalmente os seguintes aspectos:

Primeira Proba:

- Correcta utilización dos conceptos, definicións e propiedades relacionadas coa natureza da pregunta que se trata de resolver.
- A non xustificación, ausencia de explicacións ou explicacións incorrectas serán penalizadas.
- Cada exercicio valorarase de acordo ao estipulado no enunciado do exame.
- As preguntas non contestadas non puntúan.

Segunda proba:

- Valorarase positivamente a coherencia, de modo que se un alumno arrastra un erro sen entrar en contradicións, este erro só se terá en conta como tal e será penalizado unha soa vez.
- A non xustificación, ausencia de explicacións ou explicacións incorrectas serán penalizadas.
- Cada exercicio valorarase de acordo ao estipulado no enunciado do exame.
- As preguntas non contestadas non puntúan.

Aspectos específicos de cualificación.

- Limpeza, presentación e ausencias de notacións aclaratorias nos documentos que o aspirante debe elaborar.

### 3.3. Criterios xerais de cualificación

Primeira e segunda proba:

- Cada exercicio/s valorarase de acordo ao estipulado nos enunciados do exame, para que o resultado sexa positivo a suma das respostas positivas de cada parte deberá sumar 5 puntos sobre 10 tal e como regula a ORDE do 5 de abril de 2013 [DOG nº 73].

## UNIDADE FORMATIVA 2: ATENCIÓN Á CLIENTELA

### 3.1. Mínimos exixibles.

#### Unidade 7: O Cliente

Aplicar técnicas de comunicación e habilidades sociais que facilitan a empatía coa clientela ou as persoas usuarias en situacións de atención ou asesoramento.

Identificar as fases que compoñen o proceso de atención á clientela e ás persoas consumidoras ou usuarias a través de diferentes canles de comunicación.

Analizar as motivacións de compra ou demanda dun produto ou servizo por parte da clientela ou as persoas usuarias.

Analizar e solucionar os erros máis habituais que se cometen na comunicación coa clientela ou as persoas usuarias.

Describir as funcións do departamento de atención á clientela en empresas.

Interpretar a comunicación recibida por parte da clientela.

Relacionar os elementos da queixa ou reclamación coas fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións.

Diferenciar os tipos de demanda ou reclamación.

Aplicar a normativa en materia de consumo.

#### Unidade 8: O Servizo Posvenda

Identificar os elementos que interveñen na atención posvenda.

Identificar as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.

Distinguir os momentos ou fases que estruturan o proceso de posvenda.

Describir as fases do procedemento de relación coa clientela.

Detectar e arranxar os erros producidos na prestación do servizo.

### 3.2. Criterios xerais de corrección.

Observaranse fundamentalmente os seguintes aspectos:

Primeira Proba:

- Correcta utilización dos conceptos, definicións e propiedades relacionadas coa natureza da pregunta que se trata de resolver.
- A non xustificación, ausencia de explicacións ou explicacións incorrectas serán penalizadas.
- Cada exercicio valorarase de acordo ao estipulado no enunciado do exame.
- As preguntas non contestadas non puntúan.

Segunda proba:

- Valorarase positivamente a coherencia, de modo que se un alumno arrastra un erro sen entrar en contradicións, este erro só se terá en conta como tal e será penalizado unha soa vez.
- A non xustificación, ausencia de explicacións ou explicacións incorrectas serán penalizadas.
- Cada exercicio valorarase de acordo ao estipulado no enunciado do exame.
- As preguntas non contestadas non puntúan.

Aspectos específicos de cualificación.

- Limpeza, presentación e ausencias de notacións aclaratorias nos documentos que o aspirante debe elaborar

### 3.3. Criterios xerais de cualificación

Primeira e segunda proba:

- Cada exercicio/s valorarase de acordo ao estipulado nos enunciados do exame, para que o resultado sexa positivo a suma das respostas positivas de cada parte deberá sumar 5 puntos sobre 10 tal e como regula a ORDE do 5 de abril de 2013 [DOG nº 73] .

## 4. Características da proba e instrumentos para o seu desenvolvemento

### 4.a) Primeira parte da proba

#### UNIDADE FORMATIVA 1: COMUNICACIÓN E ARQUIVAMENTO

4.A. Primeira parte da proba

4.A.1. Duración.

O desenvolvemento da proba será de 1 hora.

4.A.2. Estrutura da proba:

O contido da proba pode incluír contidos conceptuais e procedimentais desenvolvendo os mesmos ou preguntas cortas relacionadas co currículo

4.A.3. Instrumentos necesarios para o seu desenvolvemento.

O instrumento para o desenvolvemento desta primeira parte será un exame, o alumno deberá vir provisto de bolígrafo.

#### UNIDADE FORMATIVA 2: ATENCIÓN Á CLIENTELA

4.A. Primeira parte da proba

4.A.1. Duración.

O desenvolvemento da proba será de 30 minutos.

4.A.2. Estrutura da proba:

O contido da proba pode incluír contidos conceptuais e procedimentais desenvolvendo os mesmos ou preguntas cortas relacionadas co currículo

4.A.3. Instrumentos necesarios para o seu desenvolvemento.

O instrumento para o desenvolvemento desta primeira parte será un exame, o alumno deberá vir provisto de bolígrafo.

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

##### UNIDADE FORMATIVA 1: COMUNICACIÓN E ARQUIVAMENTO

4.B.Segunda parte da proba

4.B.1. Duración

O desenvolvemento da proba será de 2 horas.

4.B.2. Estrutura da proba

Esta proba constará na resolución de:

- Redacción dunha carta comercial.
- 1 Instancia
- 1 Certificado
- 1 Oficio
- 1 Saúda
- 1 Memorando.
- Rexistros de correspondencia emitida e recibida.
- Exercicio práctico de clasificación y ordenación de correspondencia.

4.B.3. Instrumentos necesarios para o seu desenvolvemento.

Uso do procesador de textos Word 2016 para la elaboración dos escritos y rexistros da proba.

##### UNIDADE FORMATIVA 2: ATENCIÓN Á CLIENTELA

4.B.Segunda parte da proba

4.B.1. Duración

O desenvolvemento da proba será de 30 minutos.

4.B.2. Estrutura da proba

Esta proba constará na resolución de:

- Redacción dun escrito de contestación a unha queixa ou suxestión.
- Confección dun documento propio da xestión de consultas, queixas e reclamacións.

4.B.3. Instrumentos necesarios para o seu desenvolvemento.

Uso do procesador de textos Word 2016 para la elaboración dos escritos y rexistros da proba.