

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
27015773	Muralla Romana	Lugo	2023/2024

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
ADG	Administración e xestión	CSADG02	Asistencia á dirección	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	2023/2024	0	160	0
MP0651_12	Comunicación e arquivamento	2023/2024	0	105	0
MP0651_22	Atención á clientela	2023/2024	0	55	0

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	JAVIER ARIAS QUINTEIRO
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_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 Identifícanse 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 Identifícanse 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.

Crterios de avaliación do currículo

(MP0651_12) CA1.5 Definíronse as canles formais de comunicación na organización a partir do seu organigrama.

(MP0651_22) CA1.5 Obtívose, de ser o caso, a información histórica da clientela.

(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_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 Descríronse as funcións do departamento de atención á clientela en empresas.

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

(MP0651_22) CA2.5 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_22) CA2.6 Xestionouse a información que haxa que subministrarlle á clientela.

Crterios de avaliación do currículo
(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_12) CA2.8 Aplicáronse convenientemente elementos de comunicación non verbal nas mensaxes emitidas.
(MP0651_22) CA2.9 Valorouse a importancia da protección da persoa consumidora.
(MP0651_22) CA2.10 Aplicouse a normativa en materia de consumo.
(MP0651_12) CA3.1 Identifícanse os soportes e as canles para elaborar e transmitir os documentos.
(MP0651_22) CA3.1 Valorouse a importancia do servizo posvenda nos procesos comerciais.
(MP0651_12) CA3.2 Diferenciáronse os soportes máis apropiados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.
(MP0651_22) CA3.2 Identifícanse os elementos que interveñen na atención posvenda.
(MP0651_22) CA3.3 Identifícanse 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 Distingúronse os momentos ou fases que estruturan o proceso de posvenda.
(MP0651_22) CA3.7 Descríbonse as fases do procedemento de relación coa clientela.
(MP0651_22) CA3.8 Descríbonse os estándares de calidade definidos na prestación do servizo.
(MP0651_22) CA3.9 Detectáronse e arranxáronse os erros producidos na prestación do servizo.
(MP0651_22) CA3.10 Aplicouse o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas.
(MP0651_12) CA4.1 Identifícanse 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.

Criterios de avaliación do currículo
(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_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.

2.2.2. 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_12) CA1.3 Identificouse a estrutura organizativa para unha asistencia ou prestación dun servizo de calidade.
(MP0651_22) CA1.3 Adoptouse a postura máis adecuada segundo o comportamento do cliente ante diversos tipos de situacións.
(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.
(MP0651_22) CA1.7 Analizáronse e solucionáronse os erros máis habituais que se cometen na comunicación coa clientela ou as persoas usuarias.
(MP0651_12) CA1.10 Identificáronse os aspectos máis significativos que transmiten a imaxe corporativa nas comunicacións institucionais e promocionais da organización.
(MP0651_12) CA2.2 Aplicáronse as técnicas de comunicación oral presencial e telefónica.
(MP0651_12) CA2.3 Aplicouse o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.
(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) CA2.6 Xestionouse a información que haxa que subministrarlle á clientela.
(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_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.

Crterios de avaliación do currículo

(MP0651_12) CA2.10 Comprobáronse os erros cometidos e propuxéronse as accións correctivas necesarias.

(MP0651_12) CA2.11 Utilizáronse equipamentos de telefonía e informáticos, con aplicación das normas básicas de uso.

(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_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 Adecuouse a documentación escrita ao manual de estilo de organizacións tipo.

(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 erros (reducir, reutilizar e reciclar).

(MP0651_12) CA3.11 Aplicáronse técnicas de transmisión da imaxe corporativa nas comunicacións escritas, e valorouse a súa importancia para as organizacións.

(MP0651_12) CA4.6 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) CA4.10 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.

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

- Clientela.
- Atención á clientela na empresa ou organización.
- Departamento de atención á clientela ou ás persoas consumidoras na empresa.
- Documentación implicada na atención á clientela.
- Sistemas de información e bases de datos.
- Relacións públicas.
- Canles de comunicación coa clientela.
- Procedementos de obtención e recollida de información.
- Técnicas de atención á clientela: dificultades e barreiras na comunicación coa clientelaou persoas usuarias.
- Estratexia de relación.
- Consumidores ou consumidoras.
- Protección de consumidores ou consumidora, ou persoas usuarias.
- Papel dos consumidores ou consumidoras, ou persoas usuarias.
- Dereitos e deberes dos consumidores ou consumidoras, ou persoas usuarias.
- Defensa dos consumidores ou consumidoras.
- Institucións e organismos de protección dos consumidores ou consumidoras.
- Reclamacións e denuncias.
- Mediación e arbitraje: concepto e características.
- Situacións en que se orixina unha mediación ou arbitraje.
- Valor dun produto ou servizo para a clientela.
- Actividades posteriores á venda.
- Proceso posvenda e a súa relación con outros procesos. Tipos de servizo posvenda. Xestión da calidade no proceso do servizo posvenda.
- Fases para a xestión da calidade no servizo posvenda. Técnicas e ferramentas para a xestión da calidade.

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN

Primeira parte da proba

Para superar a primeira parte da proba, será necesario obter unha cualificación mínima de 5. Cualificacións posibles: de 0 a 10 puntos.

De non ser así a persoa aspirante non poderá realizar a segunda parte.

Segunda parte da proba

Para superar a segunda parte da proba, será necesario obter unha cualificación mínima de 5. Cualificacións posibles: de 0 a 10 puntos.

Cualificación final da proba

De acadar en ámbalas dúas partes unha cualificación igual ou superior a 5, a cualificación final da proba virá dada pola media aritmética das dúas partes, expresada en números enteiros e redondeada á unidade máis próxima.

De ter acadada a cualificación de 5 ou superior na primeira parte e non acadar a cualificación de 5 ou superior na segunda parte, a cualificación final da proba non poderá superar o 4.

4. Características da proba e instrumentos para o seu desenvolvemento

4.a) Primeira parte da proba

Esta parte da proba, constará da resposta por escrito a un número de cuestións relacionadas con criterios de avaliación. Na proba figurará a cualificación correspondente a cada cuestión.

Será entregado á persoa aspirante o papel necesario para a realización da proba.

A persoa aspirante deberá acudir á proba con bolígrafo.

4.b) Segunda parte da proba

Esta parte da proba, constará de exercicios prácticos relacionados cos criterios de avaliación.

O instrumento utilizado será o ordenador. O IES Muralla Romana, poñerá a disposición de cada persoa aspirante un ordenador para a realización desta parte da proba.