

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	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	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, JULIO RÍOS CANCELA, MARÍA CARMEN VILLARES MORÁN, VERÓNICA VILAR NOVO (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_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.

Cráterios 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 Descríbonse 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 erres (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 clientela ou 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.