

1. Identificación da programación
Centro educativo

| Código | Centro | Concello | Ano académico |
|----------|------------------|----------|---------------|
| 15027873 | Afonso X O Sabio | Cambre | 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 | | 160 | |
| MP0651_12 | Comunicación e arquivo | 2023/2024 | | 105 | |
| MP0651_22 | Atención á clientela | 2023/2024 | | 55 | |

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

Profesorado responsable

| | |
|--------------------------------|-------------------------|
| Profesorado asignado ao módulo | ANA MARÍA RAMOS VÁZQUEZ |
| 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. |

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_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) CA1.2 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_22) CA1.3 Adoptouse a postura máis adecuada segundo o comportamento do cliente ante diversos tipos de situacións. |
| (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. |

Crterios de avaliación do currículo

(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_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) CA1.7 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_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_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_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) CA2.9 Valorouse se a información se transmitiu con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade.

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

Crterios de avaliación do currículo

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

2.2. Segunda parte da proba**2.2.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan****Resultados de aprendizaxe do currículo**

(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**Crterios de avaliación do currículo**

(MP0651_22) CA2.1 Describíronse as funcións do departamento de atención á clientela en empresas.

(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_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.

Crterios de avaliación do currículo

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

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

(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) CA3.4 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_22) CA3.5 Distinguíronse os momentos ou fases que estruturan o proceso de posvenda.

(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.

| Criterios de avaliación do currículo |
|---|
| (MP0651_22) CA3.7 Descríbense as fases do procedemento de relación coa clientela. |
| (MP0651_12) CA3.8 Adecuouse a documentación escrita ao manual de estilo de organizacións tipo. |
| (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) 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. |
| (MP0651_12) CA3.11 Aplicáronse técnicas de transmisión da imaxe corporativa nas comunicacións escritas, e valorouse a súa importancia para as organizacións. |
| (MP0651_12) CA4.1 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. |
| (MP0651_12) CA4.3 Seleccionouse o medio de transmisión máis axeitado en función dos criterios de urxencia, custo e seguridade. |
| (MP0651_12) CA4.4 Identifícanse os soportes de arquivo e rexistro máis utilizados en función das características da información que haxa que almacenar. |
| (MP0651_12) CA4.5 Identifícanse 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. |

Criterios de avaliación do currículo

(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**MÍNIMOS EXIXIBLES PARA ACADAR A AVALIACIÓN POSITIVA NO MÓDULO**

Os mínimos exixibles serán os criterios de avaliación (CA) establecidos no apartado 2.1.2 e 2.2.2 desta programación.

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN

A avaliación consistirá en dúas probas obxectivas, unha teórica, formada por preguntas curtas ou tipo test e outra práctica que versarán sobre os contidos desta programación.

A cualificación de cada unha das partes valorarase sobre 10 puntos. Cada proba terá un peso do 50% da nota final do módulo.

Para considerarse superada, as persoas candidatas deberán obter unha puntuación igual ou superior a 5 puntos en cada unha das probas.

Finalizada a primeira proba, a comisión de avaliación exporá a puntuación obtida polos aspirantes no taboleiro de anuncios do Centro.

Se o/a alumno/a non acada a cualificación mínima de 5 na primeira proba, xa non poderá realizar a segunda e considerarase non superado o módulo.

A cualificación final será a media aritmética das cualificacións obtidas en cada unha das partes, expresada con números enteiros entre 1 e 10, aproximándose por exceso se o primeiro decimal fose un número entre 5 e 9 e por defecto nos demais casos.

O sistema de puntuación de cada parte (teórica e práctica) figurará en cada unha das probas.

Esíxese puntualidade, os atrasos non poderán superar os 10 minutos desde a hora da convocatoria.

Cando existan probas obxectivas de que houbo algún tipo de irregularidade (plaxios, utilización de recursos non permitidos,...) darán lugar a unha puntuación de 1 nesa proba.

Se durante a realización das probas a profesora advertise que o/a alumno/a 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 ou calquera outro dispositivo non autorizado) procederá a retirarlle o enunciado e 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

Terá carácter eliminatorio segundo a Orde do 5 de abril de 2013, polo tanto as persoas que non superren a primeira parte da proba serán cualificadas cun cero (0) na segunda parte.

Esta primeira parte da proba consistirá en preguntas tipo test ou preguntas curtas.

Esta parte valorarase sobre 10 puntos, sendo a puntuación mínima para aprobar de 5 puntos.

O instrumento será a proba escrita. Cada pregunta terá a súa valoración na propia folla do exame, podendo ser negativa no caso de erro en preguntas tipo test.

Esta parte é eliminatoria, polo tanto aqueles candidatos que non obteñan como mínimo un 5, non poderán realizar a segunda parte.

A duración desta primeira parte será de 2 horas/sesións.

O alumnado deberá presentarse á proba con bolígrafo azul ou negro

4.b) Segunda parte da proba

A segunda parte da proba realizarase despois de ter superada a primeira; poderase realizar o mesmo día tras consultar os resultados da primeira parte no taboleiro de anuncios do centro.

Será unha proba práctica baseada nos contidos mínimos expostos nesta programación.

Para superala será necesario ter acadado polo menos a cualificación de 5 puntos.

Na valoración da proba práctica terase en conta os seguintes aspectos:

- Presentación, orde e claridade nas respostas.
- Uso do vocabulario correcto propio da materia.
- Concreción e precisión nos datos aportados e nas respostas.
- Presentación clara e ordeada das respostas.
- Uso ortográfico correcto (ortografía, tildes, puntuación...)
- Estructura correcta dos escritos/comunicados.

Cada pregunta desta proba terá a súa valoración indicada na folla do enunciado.

A duración desta segunda parte será de 2 horas/sesións