

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

Código	Centro	Concello	Ano académico
27020793	Porta da Auga	Ribadeo	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	MARÍA ÁNGELES FERREIRO LEITÓN
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_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.

Criterios 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_22) CA2.2 Valorouse a importancia dunha actitude proactiva para anticiparse a incidencias nos procesos.
(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.
(MP0651_22) CA2.7 Determináronse os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións.
(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.

<b>Criterios de avaliación do currículo</b>
(MP0651_22) CA2.10 Aplicouse a normativa en materia de consumo.
(MP0651_12) CA3.1 Identificáronse 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 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_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_22) CA3.5 Distinguíronse os momentos ou fases que estruturan o proceso de posvenda.
(MP0651_22) CA3.7 Descríronse as fases do procedemento de relación coa clientela.
(MP0651_22) CA3.8 Descríronse 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) CA3.11 Aplicáronse técnicas de transmisión da imaxe corporativa nas comunicacións escritas, e valorouse a súa importancia para as organizacións.
(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) CA4.3 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) CA4.6 Analizáronse as técnicas de mantemento do arquivo de xestión de correspondencia convencional.

**Criterios de avaliación do currículo**

(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 posventa 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) CA1.6 Aplícase a forma e a actitude adecuadas na atención e no asesoramento a un cliente ou unha clienta en función da canle de comunicación utilizada.

**Crterios de avaliación do currículo**

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

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

(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 posventa.

(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\_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).

**Criterios de avaliación do currículo**

(MP0651\_22) CA3.10 Aplicouse o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas.

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

(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 exixibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación**

Os mínimos exixibles para acadar unha avaliación positiva son aqueles derivados da aplicación dos criterios de avaliación contidos no decreto 206/2012 do 04/10 que regula as ensinanzas do título de xestión administrativa para o módulo de Comunicación e atención a clientela xa expostos anteriormente no diseño das U.D.

Os criterios de cualificación, relacionados coa primeira e a segunda parte da proba veñen recollidos no punto 4 desta programación.

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

Esta proba será eliminatoria segundo a orde do 5 de abril de 2013, publicada no D.O.G.A. do 16 de abril de 2013.

Consistirá nunha proba escrita que versará sobre unha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación e contidos mínimos, establecidos nesta programación para esta parte.

A cualificación desta primeira parte da proba será de cero a dez puntos. Para a súa superación as persoas candidatas deberán obter unha puntuación igual ou superior a cinco puntos.

Para o seu desenvolvemento será obrigatoria a utilización de bolígrafo azul o negro e non se cualificará ningunha proba realizada a lapis. Non se permitirá o uso de líquidos ou cintas correctoras.

As persoas que non superen a primeira parte da proba serán cualificadas cun cero na segunda parte.



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

As persoas aspirantes que superen a primeira parte da proba realizarán esta segunda, que tamén terá carácter eliminatorio segundo a orde do 5 de abril de 2013, publicada no D.O.G.A. do 16 de abril de 2013. Consistirá no desenvolvemento de un ou de varios supostos prácticos que versarán sobre unha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación e contidos mínimos, establecidos nesta programación para esta parte.

Para o seu desenvolvemento será obrigatoria a utilización de bolígrafo azul ou negro, e ordenador da aula e non se cualificará ningunha proba realizada a lapis.

A cualificación desta segunda parte da proba será de cero a dez puntos. Para a súa superación as persoas candidatas deberán obter unha puntuación igual ou superior a cinco puntos.

Os membros da comisión de avaliación poderán excluír de calquera parte da proba dun determinado módulo profesional as persoas aspirantes que leven a cabo calquera actuación de tipo fraudulento ou incumpran as normas de prevención, protección e seguridade, sempre que poidan implicar algún tipo de risco para si mesmas, para o resto do grupo, para o profesorado, ou para as instalacións, durante a realización das probas. Neste caso, o profesor ou a profesora do módulo profesional cualificará esa parte da proba do módulo cun cero.

A expresión da cualificación final obtida por cada aspirante no módulo profesional será numérica enteira, entre un e dez, sen decimais.

Esta cualificación final correspondente a proba do módulo profesional será a media aritmética das cualificacións obtidas en cada unha das partes, expresada con números enteiros, redondeada á unidade máis próxima. No caso das persoas aspirantes que suspendan a segunda parte da proba, a puntuación máxima que poderá asignarse será de catro puntos.