

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15026731	Campo de San Alberto	Noia	2021/2022

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
ADG	Administración e xestión	CMADG01	Xestión administrativa	Ciclos formativos de grao medio	Réxime de proba libre

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0437	Comunicación empresarial e atención á clientela	2021/2022	0	123	0

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	MARGARITA GARCÍA DÍAZ
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
RA1 - Selecciona técnicas de comunicación en relación coa estrutura e a imaxe da empresa, e cos fluxos de información existentes nela.
RA2 - Transmite información de xeito oral, tendo en conta os usos e os costumes socioprofesionais habituais da empresa.
RA3 - Transmite información escrita aplicando as técnicas de estilo a cada tipo de documento propio da empresa e da Administración pública.
RA4 - Arquiva información en soporte impreso e informático, e recoñece os criterios de eficiencia e aforro nos trámites administrativos.
RA5 - Recoñece necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.
RA6 - Atende consultas, queixas e reclamacións de posibles clientes, aplicando a normativa en materia de consumo.
RA7 - Potencia a imaxe de empresa, para o que aplica elementos e ferramentas do márketing.
RA8 - Aplica procedementos de calidade na atención á clientela, e identifica os estándares establecidos.

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
CA1.1 Recoñeceuse a necesidade de comunicación entre as persoas.
CA1.2 Distinguiuse entre comunicación e información.
CA1.3 Distinguíronse os elementos e os procesos que interveñen na comunicación.
CA1.4 Recoñecéronse os obstáculos que poidan existir nun proceso de comunicación.
CA1.5 Determinouse o mellor xeito e a mellor actitude á hora de presentar a mensaxe.
CA1.6 Identificáronse os conceptos de imaxe e cultura da empresa.
CA1.7 Diferenciáronse os tipos de organizacións e o seu organigrama funcional.
CA1.8 Distinguíronse as comunicacións internas e externas, e os fluxos de información dentro da empresa.
CA1.9 Seleccionouse o destinatario e a canle acaída para cada situación.
CA2.1 Identificáronse os principios básicos que cumpra ter en conta na comunicación verbal.
CA2.2 Identificouse o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.
CA2.3 Tivéronse en conta os costumes socioculturais e os usos empresariais.
CA2.4 Identificouse o interlocutor consonte as debidas normas de protocolo, e adaptouse a actitude e a conversa á situación da que se parta.
CA2.5 Elaborouse a mensaxe verbal de maneira concreta e precisa, tendo en conta as dificultades posibles na súa transmisión.
CA2.7 Presentouse a mensaxe verbal elaborada utilizando a linguaxe non verbal máis axeitada.

Critérios de avaliación do currículo

CA2.9 Valorouse se a información se transmite con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade.

CA2.10 Analizáronse os erros cometidos e propuxéronse as accións correctivas necesarias.

CA3.1 Identificáronse os soportes para elaborar e transmitir os documentos: tipo de papel, sobres, etc.

CA3.2 Identificáronse as canles de transmisión: correo convencional e electrónico, fax, mensaxes curtas, etc.

CA3.3 Diferenciáronse os soportes máis axeitados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.

CA3.4 Identificouse a persoa destinataria conforme as debidas normas de protocolo.

CA3.5 Clasificáronse os tipos máis habituais de documentos dentro da empresa segundo a súa finalidade.

CA3.6 Redactouse o documento apropiado cumprindo as normas ortográficas e sintácticas, en función da súa finalidade e da situación de partida.

CA3.7 Identificáronse as ferramentas de procura de información para elaborar a documentación.

CA3.8 Utilizáronse as aplicacións informáticas de procesamento de textos ou autoedición.

CA3.9 Formalizáronse os libros de rexistro de entrada e saída de correspondencia e paquetería en soporte informático e convencional.

CA3.10 Utilizouse a normativa sobre protección de datos e conservación de documentos establecidos para as empresas, e para as institucións públicas e privadas.

CA3.11 Aplicáronse, na elaboración da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).

CA4.1 Describiuse a finalidade de organizar a información, así como os obxectivos perseguidos.

CA4.2 Diferenciáronse as técnicas de organización de información que se poidan aplicar nunha empresa ou nunha institución, así como os procedementos habituais de rexistro, clasificación e distribución da información nas organizacións.

CA4.3 Identificáronse os soportes de arquivo e rexistro, así como as prestacións das aplicacións informáticas específicas máis utilizadas, en función das características da información que se almacene.

CA4.4 Identificáronse as principais bases de datos das organizacións, a súa estrutura e as súas funcións.

CA4.5 Determináronse os sistemas de clasificación, rexistro e arquivo acaídos para o tipo de documentos.

CA4.6 Realizáronse árbores de arquivos informáticos para ordenar a documentación dixital.

CA4.7 Aplicáronse as técnicas de arquivo nos intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico, etc.).

CA4.8 Recoñecéronse os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación, e detectáronse os erros que se puideran producir nel.

CA4.9 Respectouse a normativa e os niveis de protección, seguridade e acceso á información, tanto en documentos físicos como en bases de datos informáticas.

CA4.10 Aplicáronse, na elaboración e no arquivo da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).

CA5.2 Identificáronse as fases do proceso de atención á clientela ou ás persoas consumidoras ou usuarias, a través de diferentes canles de comunicación.

CA5.5 Analizáronse as motivacións de compra ou demanda dun servizo da clientela.

CA5.6 Obtívose, de ser o caso, a información histórica da clientela.

CA5.9 Distinguíronse as etapas dun proceso comunicativo.

Critérios de avaliación do currículo

CA6.1 Descríbense as funcións do departamento de atención á clientela en empresas.

CA6.2 Interpretouse a comunicación recibida por parte da clientela.

CA6.3 Identifícanse os elementos da queixa ou da reclamación.

CA6.4 Recoñécéronse as fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións.

CA6.5 Identifícase e localízase a información que cumpra subministrarlle á clientela.

CA6.6 Utilizáronse os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións.

CA6.7 Formalizouse, de ser o caso, un escrito de resposta utilizando medios electrónicos ou outras canles de comunicación.

CA6.8 Recoñeceuse a importancia da protección do consumidor.

CA6.9 Identifícase a normativa en materia de consumo.

CA6.10 Diferenciáronse os tipos de demanda ou reclamación.

CA7.1 Identifícase o concepto de márketing.

CA7.2 Recoñécéronse as funcións principais do márketing.

CA7.3 Valorouse a importancia do departamento de márketing.

CA7.4 Diferenciáronse as ferramentas e os elementos básicos do márketing.

CA7.5 Valorouse a importancia da imaxe corporativa para conseguir os obxectivos da empresa.

CA7.6 Valorouse a importancia das relacións públicas e a atención á clientela para a imaxe da empresa.

CA7.7 Identifícase a fidelización da clientela como un obxectivo prioritario do márketing.

CA8.1 Identifícanse os factores que inflúen na prestación do servizo á clientela.

CA8.2 Descríbense as fases do procedemento de relación coa clientela.

CA8.3 Descríbense os estándares de calidade definidos na prestación do servizo.

CA8.4 Valorouse a importancia dunha actitude proactiva para se adiantar á incidencias nos procesos.

CA8.5 Detectáronse os erros producidos na prestación do servizo.

CA8.6 Aplicouse o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas.

CA8.7 Explicouse o significado e a importancia do servizo posvenda nos procesos comerciais.

CA8.8 Defíníronse as variables constitutivas do servizo posvenda e a súa relación coa fidelización da clientela.

CA8.9 Identifícanse as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.

CA8.10 Descríbense os métodos máis utilizados habitualmente no control de calidade do servizo posvenda, así como as súas fases e as súas ferramentas.

2.2. Segunda parte da proba

2.2.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultados de aprendizaxe do currículo
RA2 - Transmite información de xeito oral, tendo en conta os usos e os costumes socioprofesionais habituais da empresa.
RA5 - Recoñece necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.

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
CA2.6 Utilizáronse as expresións e o léxico que mellor se adaptan ao tipo de comunicación e ás persoas interlocutoras.
CA2.8 Utilizáronse equipamentos de telefonía e informáticos, e aplicáronse as normas básicas de uso.
CA5.1 Desenvolvéronse técnicas de comunicación e habilidades sociais que faciliten a empatía coa clientela en situacións de atención ou asesoramento.
CA5.3 Recoñecéronse os erros que se cometen máis habitualmente na comunicación coa clientela.
CA5.4 Identificouse o comportamento da clientela.
CA5.7 Adaptouse adecuadamente a actitude e o discurso á situación de partida.
CA5.8 Tívoise en conta a adecuación da forma e da actitude na atención e no asesoramento á clientela, en función da canle de comunicación utilizada.

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

Mínimos esixibles:

1. Entendéronse os conceptos de empresa e empresario así como os fins e funcións da empresa
2. Diferenciáronse os distintos tipos de organización e o seu organigrama funcional.
3. Diferenciáronse as empresas atendendo á súa forma xurídica e ao seu tamaño así como polos sectores de actividade.
4. Distinguíronse as comunicacións internas e externas e os fluxos de información dentro da empresa.
5. Identificáronse os elementos internos e externos que integran a empresa.
6. Recoñeceuse a necesidade de comunicación entre as persoas.
7. Coñeceuse o funcionamento do interfono.
8. Identificouse o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais verbal dentro da empresa.
9. Valoráronse se a información se transmite con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade.
10. Coñecéronse as distintas regras que nos poden axudar a escoitar así como os factores que inflúen na escoita.
11. Identificouse ao interlocutor consonte as debidas normas de protocolo, e adaptouse a actitude e a conversa á situación da que se parta.
12. Coñeceuse o funcionamento do dictáfono.
13. Coñeceuse o funcionamento do buscapersoas.

14. Coñeceuse o funcionamento da videoconferencia.
15. Identificáronse os principios básicos que cumpre ter en conta na comunicación verbal.
16. Sóbouse levar á práctica o aprendido sobre a comunicación oral.
17. Coñecéronse as normas principais da correspondencia comercial.
18. Identificáronse os soportes para elaborar e transmitir os documentos: tipo de papel, sobres, etc.
19. Identificáronse as partes da carta comercial.
20. Utilizáronse as normas de cortesía á hora de redactar unha carta e as fórmulas de saúdo e despedida.
21. Diferénciase entre abreviatura, sigla e acrónimo e coñecéronse as abreviaturas mais importantes.
22. Asimiláronse os conceptos aprendidos na comunicación escrita.
23. Identificar as partes do certificado así como as normas de elaboración.
24. Coñecéronse as diferentes cartas que xenera un pedido.
25. Coñecéronse as diferentes cartas que xenera unha reclamación.
26. Coñécense as distintas partes dunha carta circular e dun Saluda así como dos comunicados de réxime interno.
27. Identificáronse os distintos estilos de cartas comerciais.
28. Redactouse o documento apropiado cumprindo as normas ortográficas e sintácticas, en función da súa finalidade e da súa situación de partida.
29. Formalizáronse os libros rexistro de entrada e saída de correspondencia, paquetería en soporte informático ou convencional.
30. Coñeceuse o tratamento que se da a información recibida ou enviada mediante fax.
31. Identificáronse os calnes de transmisión: correo convencional, electrónico, fax mensaxes curtas, etc.
32. Aplicáronse na elaboración da documentación as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).
33. Describiuse a finalidade de organizar a información, así como os obxectivos perseguidos.
34. Coñeceuse o sistema de clasificación alfabética.
35. Aprendéronse as vantaxes e inconvenientes de cada un dos sistemas de clasificación.
36. Coñeceuse o sistema de clasificación por materias.
37. Coñeceuse o sistema de clasificación cronolóxica.
38. Coñeceuse o sistema de clasificación decimal.
39. Coñeceuse o sistema de clasificación universal.
40. Coñeceuse o sistema de clasificación xeográfica.
41. Realizouse ordenación de documentos de acordo cos principais sistemas vixentes.
42. Entendeuse a necesidade de conservar a documentación.
43. Diferenciouse o ficheiro da ficha e os ficheiros simples dos rotativos.
44. Coñecéronse as fases de elaboración de datos.
45. Coñeceuse a clasificación de arquivo atendendo ao tipo de documentación que conteñen.
46. Entendeuse a clasificación de arquivo según o grado de utilización e o grado de autonomía.
47. Coñecéronse os distintos modos de arquivo: Convencionais, por microfilme e informáticos.
48. Entendeuse a importancia da documentación e o acceso á mesma.
49. Soubéronse e comprendéronse as normas xerais para a utilización de arquivos.
50. Asimilouse o concepto de arquivo.
51. Asimiláronse os conceptos aprendidos sobre o arquivo da información.
52. Identificáronse as principais bases de datos das organizacións, a súa estrutura e funcións.
53. Diferenciáronse as distintas técnicas de organización da información que se poden aplicar nunha empresa así como os procedementos habituais de rexistro, clasificación e distribución da información nas organizacións.
54. Realizáronse árbores de arquivos informáticos para ordenar a documentación dixital.
55. Respectouse a normativa e os niveis de protección, seguridade e acceso á información, tanto en documentos físicos como en bases de datos

56. Diferenciáronse as extensións dos arquivos así como coñecéronse as propiedades das carpetas.
57. Asimilouse a estrutura e a función dunha base de datos.
58. Recoñeceuse e identificouse ao cliente.
59. Súbóse que son as Oficinas Integradas de Atención ao Cidadán, por parte da Administración.
60. Analizáronse as motivacións de compra ou demanda dun servizo de clientela.
61. Desenvolvéronse técnicas de comunicación e habilidades sociais que faciliten a empatía coa clientela en situacións de atención ou asesoramento.
62. Adaptouse adecuadamente a actitude e o discurso á situación de partida.
63. Identificáronse e distinguíronse os diversos canais de comunicación para captar a atención do cliente.
64. Identificouse o comportamento da clientela.
65. Asimiláronse os conceptos das actividades sobre as necesidades do cliente.
66. Describíronse as funcións do departamento de atención á clientela en empresas.
67. Identificáronse os 4 pilares nos que se basea a actitude das persoas que traballan no departamento de atención ao cliente.
68. Utilizáronse os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións.
69. Identificouse a normativa en materia de consumo.
70. Recoñecéronse as fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións.
71. Identificáronse os elementos da queixa ou da reclamación.
72. Describíronse os estándares de calidade definidos na prestación do servizo.
73. Definíronse as variables constitutivas do servizo pos-venda e a súa relación coa fidelización da clientela.
74. Detectáronse os erros producidos na prestación do servizo.
75. Aplicouse o tratamento adecuado nas anomalías producidas.
76. Describíronse as fases do procedemento de relación coa clientela.
77. Asimiláronse os procedementos de calidade na atención ao cliente.
78. Valorouse a importancia das relacións públicas para a imaxe da empresa.
79. Coñecéronse os elementos básicos do marketing.
80. Valorouse a importancia do departamento de marketing.
81. Valorouse a importancia da imaxe corporativa para conseguir os obxectivos da empresa.
82. Diferenciáronse as ferramentas e os elementos básicos do marketing.
83. Identificouse o concepto e funcións do marketing.
84. Asimiláronse os conceptos aprendidos sobre a imaxe da empresa.

Criterios de cualificación:

Proba teórica: para superala, é necesario resolver correctamente o 50% da proba, equivalente a un 5.

Proba práctica: para superala, é necesario resolver correctamente o 50% da proba, equivalente a un 5.

Será necesario superar a proba teórica para poder presentarse á proba práctica.

Cando non se supere a proba práctica, non se fará a media, é dicir, será necesario superar a proba práctica para poder aprobar o módulo profesional.

A cualificación do módulo profesional será a media aritmética das cualificacións obtidas en ambas dúas probas.

4. Características da proba e instrumentos para o seu desenvolvemento

4.a) Primeira parte da proba

Instrucións xerais:

Rógase máxima puntualidade e infórmase que unha vez comezada a proba, ninguén poderá acceder á aula.

Será necesaria a identificación mediante o DNI ou pasaporte, que deberá estar en todo momento sobre a mesa para a verificación por parte do profesorado.

Non se permitirá a entrada ao exame despois de efectuada a chamada pública do alumno/a.

Para o acceso á aula onde se realizarán as probas deberán apagarse todos os dispositivos electrónicos, incluído o teléfono móbil. O uso destes dispositivos durante a proba poderá ser obxecto de expulsión.

Unha vez comezada a proba, non se poderá abandonar a aula ata pasados trinta minutos.

Sobre a mesa, soamente o material necesario e indicado para a realización dos exercicios.

Uso de bolígrafo azul ou negro. Non está permitido o uso de lapis para marcar as respostas.

As preguntas que aparecen catalogadas como ¿preguntas de reserva¿ serán contestadas na mesma forma que o resto de preguntas, en previsión de posibles anulacións de preguntas. Non teñen efectos de cualificación en primeira instancia, pero en caso de anulación de preguntas, servirán para o cómputo da nota.

Ante calquera dúbida ou consulta, non abandonar o asento, levantarase a man para poder ser atendido polo examinador.

Necesítase un certificado de asistencia, poderase solicitar á comisión.

Queda totalmente prohibido sacar da aula o exercicio. Os exercicios deberán ser entregados completos ao profesorado.

Material para a proba: bolígrafo azul ou negro.

Tipo de proba: Resolución dun cuestionario elaborado con preguntas teóricas relacionadas cos contidos do módulo e tendo en conta os resultados de aprendizaxe indicados en cada currículo.

Características da proba:

Poderan ser preguntas tipo test, preguntas curtas relacionadas co contido do módulo, preguntas nas que deba indicarse verdadeiro/falso razoando a resposta, ou frases para autocompletar.

Ao ter que valorar a proba con cifras enteiras e comprendidas do 1 ao 10, haberá que redondear o resultado obtido á unidade máis próxima.

Duración da proba teórica: 90 minutos.

4.b) Segunda parte da proba

Instrucións xerais:

Rógase máxima puntualidade e infórmase que unha vez comezada a proba, ninguén poderá acceder á aula.

Será necesaria a identificación mediante o DNI ou pasaporte, que deberá estar en todo momento sobre a mesa para a verificación por parte do profesorado.

Non se permitirá a entrada ao exame despois de efectuada a chamada pública do alumno/a.

Para o acceso á aula onde se realizarán as probas deberán apagarse todos os dispositivos electrónicos, incluído o teléfono móbil. O uso destes dispositivos durante a proba poderá ser obxecto de expulsión.

Unha vez comezada a proba, non se poderá abandonar a aula ata pasados trinta minutos. ¿ Sobre a mesa, soamente o material necesario e indicado para a realización dos exercicios.

Uso de bolígrafo azul ou negro. Non está permitido o uso de lapis para marcar as respostas.

Ante calquera dúbida ou consulta, non abandonar o asento, levantarase a man para poder ser atendido polo examinador.



Necesítase un certificado de asistencia, poderase solicitar á comisión.

Queda totalmente prohibido sacar da aula o exercicio. Os exercicios deberán ser entrega-dos completos ao profesorado.

Material para a proba: bolígrafo azul ou negro e calculadora.

Tipo de proba: Resolución práctica dunha serie de cuestións de tipo procedemental, que permitirán evidenciar a consecución dos resultados de aprendizaxe mediante a aplicación dos criterios de avaliación indicados para cada resultado de aprendizaxe.

Características da proba:

Resolución práctica de unha serie de exercicios que evidenciarán a consecución dos resultados de aprendizaxe mediante a aplicación dos criterios de avaliación indicados para cada resultado de aprendizaxe.

Ao ter que valorar a proba con cifras enteiras e comprendidas do 1 ao 10, haberá que redondear o resultado obtido á unidade máis próxima.

Duración da proba práctica: 2 horas.