

1. Identificación da programación

Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15026731	Campo de San Alberto	Noia	2019/2020

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	2019/2020	0	160	0
MP0651_12	Comunicación e arquivamento	2019/2020	0	105	0
MP0651_22	Atención á clientela	2019/2020	0	55	0

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	ALVARO CAAMAÑO GONZALEZ
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_22) RA1 - Aplica técnicas de comunicación, logo de identificar as máis adecuadas, na relación e na atención á clientela e persoas usuarias.
(MP0651_12) RA1 - Caracteriza técnicas de comunicación institucional e promocional, distinguindo entre internas e externas.
(MP0651_22) RA2 - Xestiona consultas, queixas e reclamacións da posibles clientela, aplicando a normativa.
(MP0651_12) RA2 - Realiza comunicacións orais presenciais e non presenciais aplicando técnicas de comunicación e adaptándoas á situación e ao interlocutor.
(MP0651_12) RA3 - Elabora documentos escritos de carácter profesional aplicando criterios lingüísticos, ortográficos e de estilo.
(MP0651_22) RA3 - Organiza o servizo posvenda en relación coa fidelización da clientela.
(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 Identificáronse 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 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_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.
(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 cliente 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) CA1.7 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.

**Critérios de avaliación do currículo**

(MP0651_12) CA1.10 Identifícanse os aspectos máis significativos que transmiten a imaxe corporativa nas comunicacións institucionais e promocionais da organización.

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

(MP0651_12) CA2.1 Identifícanse os elementos e as etapas dun proceso de comunicación.

(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_22) CA2.3 Interpretouse a comunicación recibida por parte da clientela.

(MP0651_12) CA2.3 Aplicouse o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.

(MP0651_12) CA2.4 Identifícanse 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_22) CA2.5 Diferenciáronse os tipos de demanda ou reclamación.

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

(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_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) CA2.8 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_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) CA2.10 Aplicouse a normativa en materia de consumo.

(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_22) CA3.1 Valorouse a importancia do servizo posvenda nos procesos comerciais.

(MP0651_12) CA3.1 Identifícanse os soportes e as canles para elaborar e transmitir os documentos.

(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.

**Criteria de avaliación do currículo**

(MP0651_22) CA3.3 Identificáronse 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_22) CA3.5 Distinguíronse os momentos ou fases que estruturan o proceso de posvenda.

(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) CA3.6 Utilizáronse as ferramentas de xestión dun servizo posvenda.

(MP0651_12) CA3.6 Utilizáronse as aplicacións informáticas de procesamento de textos e autoedición, así como as súas ferramentas de corrección.

(MP0651_12) CA3.7 Publicáronse documentos con ferramentas de web 2.0.

(MP0651_22) CA3.7 Descríbense as fases do procedemento de relación coa clientela.

(MP0651_22) CA3.8 Descríbense os estándares de calidade definidos na prestación do servizo.

(MP0651_12) CA3.8 Adequouse 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) CA3.9 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_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 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) CA4.5 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) CA4.10 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.

**Criterios de avaliación do currículo**

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

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

(MP0651_22) CA3.2 Identificáronse os elementos que interveñen na atención posvenda.

(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) CA3.7 Publicáronse documentos con ferramentas de web 2.0.



Criterios de avaliación do currículo

(MP0651_12) CA4.1 Identifícaronse 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) CA4.7 Determinouse o sistema de clasificación, rexistro e arquivo apropiados ao tipo de documentos.

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

Mínimos esixibles:

Organizacións empresariais. Funcións na organización: dirección, planificación, organización e control. Departamentos. Tipoloxía das organizacións: organigramas.

Dirección e liderazgo na empresa.

Procesos e sistemas de información nas organizacións. Tratamento da información. Fluxos interdepartamentais.

Elementos e barreiras da comunicación. Comunicación e información, e comportamento. Relacións humanas e laborais na empresa.

Comunicación interna na empresa: comunicación formal e informal.

Comunicación externa na empresa

Calidade do servizo e atención de demandas.

Imaxe corporativa e institucional nos procesos de información e comunicación nas organizacións

Principios básicos nas comunicacións orais. Elementos e etapas dun proceso de comunicación oral. Técnicas de comunicación oral.

Habilidades sociais e protocolo na comunicación oral.

Formas de comunicación oral. Barreiras da comunicación verbal e non verbal.

Adecuación da mensaxe ao tipo de comunicación e ao interlocutor.

Utilización de técnicas de imaxe persoal.

Comunicacións na recepción de visitas.

Realización de entrevistas. Realización de presentacións.

Comunicación telefónica. Compoñentes da atención telefónica. Expresións adecuadas.

Cortesía nas comunicacións telefónicas. Preparación e realización de chamadas. Identificación dos interlocutores. Tratamento de diversas categorías de chamadas. Central telefónica. Lista telefónica: uso.

Videoconferencia. Técnicas de transmisión da imaxe corporativa nas comunicacións telemáticas.

Comunicación escrita na empresa. Estilos de redacción. Siglas e abreviaturas.

Ferramentas para a corrección de textos. ¿ Estructuras e estilos de redacción na documentación profesional. Documentos de uso na empresa e na Administración.

Redacción de documentos profesionais utilizando tratamentos de textos.

Comunicación nas redes (intranet, internet, blogs, redes sociais, chats, mensaxaría instantánea, etc.). Netiqueta. Correo electrónico

Técnicas de comunicación escrita. Técnicas de transmisión da imaxe corporativa nos escritos.

Recepción, envío e rexistro da correspondencia.

Servizos de correos, circulación interna de correspondencia e paquetería.

Procedementos de seguridade e confidencialidade da información.

Clasificación e ordenación de documentos.

Técnicas de arquivo: natureza. Finalidade do arquivo. Arquivo de documentos. Sistemas de arquivo. Centralización ou descentralización do



arquivo. Proceso de arquivo. Custodia e protección do arquivo.

Clasificación da información. Bases de datos para o tratamento da información.

Cientela. 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. Procedementos de obtención e recollida de información.

Relacións públicas. Canles de comunicación coa clientela.

Técnicas de atención á clientela: dificultades e barreiras na comunicación coa clientela
ou persoas usuarias. Estratexia de relación.

Papel dos consumidores ou consumidoras, ou persoas usuarias. Consumidores ou consumidoras. Protección de consumidores ou consumidora,
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:

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 ámbalas 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 alum-no/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 respos-tas.

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 pregun-tas. 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 entrega-dos 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:

Poderán ser preguntas curtas, preguntas para indicar verdadeiro/falso razoando a resposta, ou frases para completar.

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 po-derá 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 alum-no/a.

Para o acceso á aula onde se realizarán as probas deberán apagarse todos os dispositi-vos electrónicos, incluído o teléfono móbil. O uso destes dispositivos durante a proba po-derá 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 exerci-cios.

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

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 permiti-rán 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 re-sultados 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 re-dondear o resultado obtido á unidade máis próxima.

Duración da proba teórica: 3 horas.