

3002 APLICACIONES BÁSICAS DE OFIMÁTICA

1.- OBJETIVOS EXPRESADOS EN RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Al final del Módulo, el alumnado deberá adquirir habilidades y destrezas, lo que conlleva que el aprendizaje deba basarse en los modos de “saber hacer” y en los procedimientos para que sea capaz de:

1) *Tramita información en línea aplicando herramientas de Internet, intranet y otras redes.*

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las distintas redes informáticas a las que podemos acceder.
- b) Se han diferenciado distintos métodos de búsqueda de información en redes informáticas.
- c) Se ha accedido a información a través de Internet, intranet, y otras redes de área local.
- d) Se han localizado documentos utilizando herramientas de Internet.
- e) Se han situado y recuperado archivos almacenados en servicios de alojamiento de archivos compartidos (“la nube”).
- f) Se ha comprobado la veracidad de la información localizada.
- g) Se ha valorado la utilidad de páginas institucionales y de Internet en general para la realización de trámites administrativos.

2) *Realiza comunicaciones internas y externas mediante las utilidades de correo electrónico siguiendo las pautas marcadas.*

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los diferentes procedimientos de transmisión y recepción de mensajes internos y externos.
- b) Se ha utilizado el correo electrónico para enviar y recibir mensajes, tanto internos como externos.
- c) Se han anexado documentos, vínculos, entre otros en mensajes de correo electrónico.
- d) Se han empleado las utilidades del correo electrónico para clasificar contactos y listas de distribución de información entre otras.
- e) Se han aplicado criterios de prioridad, importancia y seguimiento entre otros en el envío de mensajes siguiendo las instrucciones recibidas.
- f) Se han comprobado las medidas de seguridad y confidencialidad en la custodia o envío de información siguiendo pautas prefijadas.
- g) Se ha organizado la agenda incluyendo tareas, avisos y otras herramientas de planificación del trabajo.

3) *Elabora documentos utilizando las aplicaciones básicas de hojas de cálculo.*

Criterios de evaluación:

-
- a) Se han utilizado los diversos tipos de datos y referencia para celdas, rangos, hojas y libros
 - b) Se han aplicado fórmulas y funciones básicas.
 - c) Se han generado y modificado gráficos de diferentes tipos.
 - d) Se ha utilizado la hoja de cálculo como base de datos sencillos.
 - e) Se ha utilizado aplicaciones y periféricos para introducir textos, números, códigos e imágenes.
 - f) Se han aplicado las reglas de ergonomía y salud en el desarrollo de las actividades.

4) *Elabora presentaciones gráficas utilizando aplicaciones informáticas.*

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las opciones básicas de las aplicaciones de presentaciones.
- a) Se reconocen los distintos tipos de vista asociados a una presentación.
- b) Se han aplicado y reconocido las distintas tipografías y normas básicas de composición, diseño y utilización del color.
- c) Se han creado presentaciones sencillas incorporando texto, gráficos, objetos y archivos multimedia.
- d) Se han diseñado plantillas de presentaciones.
- e) Se han utilizado periféricos para ejecutar presentaciones asegurando el correcto funcionamiento.

2.- CONTENIDOS DEL MÓDULO Y DISTRIBUCIÓN TEMPORAL

PRIMERA EVALUACIÓN

1. Tramitación de información en línea. Internet, intranet, redes LAN:

- Redes informáticas.
- Búsqueda activa en redes informáticas.
- Páginas institucionales.
- Búsqueda de información a través de internet, intranet y otras.
- Depósito y recuperación de archivos almacenados en servicios de alojamiento compartido en internet.

2. Realización de comunicaciones internas y externas por correo electrónico:

- Procedimientos de transmisión y recepción de mensajes internos y externos.
- Clasificación de contactos.
- Envío y recepción de mensajes por correo.
- Inclusión de documentos y vínculos en mensajes de correo electrónico.
- Medidas de seguridad y confidencialidad en la custodia o envío de información.
- Organización de la agenda para incluir tareas, avisos y otras herramientas de planificación del trabajo.

SEGUNDA EVALUACIÓN

3. Elaboración de documentos mediante hojas de cálculo:

- Tipos de datos. Referencias a celdas. Rangos. Hojas. Libros.
- Utilización de fórmulas y funciones básicas.
- Creación y modificación de gráficos.
- Reglas ergonómicas.
- Elaboración de distintos tipos de documentos.
- Elaboración con hoja de cálculo de una base de datos sencilla.

4. Elaboración de presentaciones:

- Identificación de opciones básicas de las aplicaciones de presentaciones.
- Diseño y edición de diapositivas. Tipos de vistas.
- Formateo de diapositivas, textos y objetos.
- Aplicación de efectos de animación y sonido.
- Utilización de plantillas y asistentes.
- Presentación para el público: conexión a un proyector y configuración.

TERCERA EVALUACIÓN. Se van a FCT.

CONTENIDOS MÍNIMOS EXIGIBLES

Para poder superar el módulo, los alumnos deben demostrar que saben:

- Identificar las distintas redes informáticas a las que se pueden acceder.
- Trabajar con servicios en la nube.
- Conocer los diferentes tipos de cuentas de correo electrónico.
- Utilizar el correo electrónico para enviar y recibir mensajes.
- Identificar las funciones básicas de la hoja de cálculo.
- Ser capaces de elaborar fórmulas y relaciones entre los datos y extenderlas en la hoja de cálculo.
- Identificar y conocer los elementos que forman parte del espacio de trabajo en PowerPoint.
- Conocer y aplicar los diversos formatos de diapositivas, textos y objetos. Integrar animaciones y transiciones en las diapositivas.

3.- METODOLOGÍA DIDÁCTICA

3.1.- ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

La metodología tendrá carácter globalizador y tenderá a la integración de competencias y contenidos entre los distintos módulos profesionales.

Será en todo momento activa y participativa, haciendo que el alumno se implique en su aprendizaje, el cual dependerá del contenido de cada una de las unidades didácticas, y deberá favorecer el desarrollo de la capacidad del alumno para aprender por sí mismo y trabajar en equipo. Para esto, es necesario que el alumno comprenda la información que se le facilita y que participe planteando sus dudas y comentarios.

En concreto el método de trabajo en el aula se basará en los siguientes aspectos metodológicos:

- Cada unidad de trabajo se iniciará detectando el punto de partida o conocimientos previos del alumnado, junto con las expectativas e intereses respecto al tema.
- Presentación de la unidad mediante un esquema general, en el que se concreten los objetivos, los contenidos mínimos, las habilidades, capacidades, criterios de evaluación y actividades de enseñanza-aprendizaje a desarrollar.
- Explicación de la unidad. Utilización de terminología técnica; progresión de conceptos procurando que el alumno comprenda la relación entre la realidad práctica y los conceptos teóricos, de manera que adquieran unos fundamentos aplicables con carácter general.

-
- A continuación, se propondrán ejercicios que tienen como objetivo llevar a la práctica los conceptos teóricos expuestos. Sobre todo, se realizarán numerosas prácticas individuales para fomentarán la iniciativa del alumnado y el proceso de autoaprendizaje, desarrollando capacidades de comprensión, análisis, relación, búsqueda y manejo de la información. Por supuesto, la profesora resolverá las dudas que puedan surgir y si es necesario se realizaran actividades específicas para aclarar aquellos conceptos que más cueste comprender.
 - Siempre se propondrán ejercicios globales o prácticas completas que sirvan para preparar las pruebas de calificación que se realizarán al finalizar la unidad de trabajo.
 - Participación continua y activa del alumnado para reforzar su aprendizaje y fomentar la confianza en sí mismos, partiendo de sus capacidades potenciales y dirigiendo la acción educativa hacia el aprendizaje activo y a aprender a aprender.
 - Búsqueda de información. En aquellas unidades en que sea factible se encargará a los alumnos que busquen información a través de páginas web.
 - Coordinación con el profesor o profesores responsables de impartir los módulos asociados a bloques comunes.

3.2.- ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

En caso de detectar algún alumno con necesidades especiales en clase se procederá a adaptar los contenidos mínimos exigidos, así como las actividades a realizar por el alumno ampliando el plazo de entrega o cualquier otra medida que sea necesaria y se considere adecuada.

3.3.- MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

No hay apuntes ni libro. Se explicará cada unidad y práctica y se fomentará la búsqueda en internet de recursos educativos que les pueda ayudar a resolver dudas o a ampliar información como, por ejemplo: videos y otros materiales relacionados directamente con los contenidos.

Para el desarrollo de las prácticas se utilizarán los siguientes programas:

- Sistema operativo Windows 10/11 depende de lo que esté instalado en los ordenadores..
- OFFICE 365 (versión OneDrive y escritorio)

Y en la medida de lo posible:

- OpenOffice (me gustaría que lo trabajaran un poco).
- Canva

4.- PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

La calificación se obtiene sumando las ponderaciones asignadas en el siguiente punto, a los siguientes instrumentos de evaluación, aunque, para aplicar las ponderaciones es necesario haber obtenido al menos un 5 en las pruebas individuales.

a) Pruebas individuales:

Para evaluar el grado de conocimiento de los contenidos, conceptos, procesos y documentación y la capacidad de razonamiento, así como la iniciativa y creatividad en la resolución de problemas.

Instrumentos a utilizar:

- Controles sobre conocimientos teóricos, que podrán ser tanto tipo test como preguntas de desarrollo.
- Controles sobre conocimientos prácticos.

– Actividades de clase que tendrán el mismo valor que un control (aquellas que la profesora decida).

b) Comportamiento, asistencia y puntualidad

Se trata de valorar el compromiso, la participación, interés, dedicación, actitud ante la materia, ante sus compañeros, actitud ante el trabajo y hábito de estudio, orden, limpieza y destrezas adquiridas durante el trabajo en el aula. Habilidades sociales, normas básicas de educación y puntualidad.

c) Ejercicios y actividades encomendadas para realizar en casa y en las horas de clase.
Realización correcta y obligatoria de todas las prácticas, que deberán entregarse a la profesora, para que esta las revise y califique.

5.- CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Pruebas individuales60%

Participación en las clases, habilidades sociales, puntualidad 10%

Ejercicios y actividades para realizar en casa y en clase30%

Las faltas de asistencia continuada y sin justificar, repercutirán de forma negativa en la nota final de la Evaluación. En concreto si el alumno alcanzase las 10 faltas sin justificar (una semana de clase) el punto que se corresponde con la participación, habilidades sociales y puntualidad, NO SE APLICARÁ. Además, **sí el día que el alumno comete una falta SIN JUSTIFICAR se ha realizado una práctica o actividad, esta será calificada con un 0.** Si la falta está justificada, se le dará la actividad o práctica para que la entregue y pueda ser calificada.

Para superar una evaluación el alumno/a debe conseguir 5 puntos como nota global de las actividades realizadas en la evaluación y haber demostrado la consecución de los resultados mínimos esperados en este módulo. Dicha nota se obtiene sumando la puntuación obtenida en cada uno de los criterios de calificación, aplicando los pesos correspondientes que se han indicado en este apartado, en el caso de que salgan decimales la nota se redondeará por truncamiento.

6.- PÉRDIDA DE EVALUACIÓN CONTINUA

El Departamento de Administración y Gestión acuerda que un alumno pierde la evaluación continua cuando:

“El número de faltas de asistencia no justificadas sea superior al 15 % de las horas del módulo.

El Departamento considera faltas justificadas:

- La asistencia a consulta médica propia o de acompañamiento de familiar hasta 2º grado y/o enfermedad leve propia con prescripción de reposo.
- La asistencia a exámenes oficiales (UNED, escuela de idiomas, carné de conducir,...)
- Asistencia a entidades cuando no se puedan realizar las gestiones telemáticamente o en horario distinto al que el alumno tiene clase.
- La hospitalización o enfermedad grave propia o de un familiar hasta 2º grado.
- La asistencia a funerales de familiares hasta 2º.
- El cumplimiento de un deber inexcusable (ejemplo, asistencia a un juicio).
- La ausencia por causa de fuerza mayor, por ejemplo, por climatología adversa.
- La asistencia al trabajo siempre que exista relación contractual y se acredite documentalmente.

-
- Otras ausencias que estén debidamente documentadas y considere el tutor o tutora que se deben justificar”.

Este módulo tiene una duración de 200 h. El alumno perderá la evaluación continua si el número de faltas de asistencia no justificadas es superior a 30 faltas (periodos de clase de 50 minutos).

7.- PLANIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN

7.1.- SISTEMA DE RECUPERACIÓN DE EVALUACIONES SUSPENSAS

Para aquellos alumnos que no superen los contenidos propuestos, se realizarán recuperaciones, que consistirán en pruebas teóricas y/o prácticas, así como trabajos de refuerzo

7.2.- PLANIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN DE LOS ALUMNOS QUE NO ACCEDEN A LA FCT

Con aquellos alumnos que no acceden a la FCT y tienen este módulo se procederá de la siguiente forma:

- Tendrán un horario especial para trabajar en clase los contenidos no superados, que irá desde la fecha de la 2ª Evaluación hasta la fecha en que jefatura fije los exámenes de recuperación.
- Dante estas horas se realizarán prácticas nuevas o se repetirán aquellas que el alumno no hizo o estaban mal, con el fin de que puedan superar la prueba extraordinaria.
- En el mes de junio deberán presentarse a la prueba extraordinaria.
- Los criterios de calificación para esta prueba serán los mismos que para todo el curso, la finalidad de esta decisión es animar al alumnado suspenso a asistir durante este periodo a clase.

7.3.- PLANIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN DE LOS ALUMNOS QUE REALIZAN LA FCT CON UN MÓDULO SUSPENSO

Los alumnos que suspendan este modulo no pueden realizar las FCT ya que esta asociado a una unidad de competencia.

8.- PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN DE LAS CALIFICACIONES

Desde el principio del curso los alumnos dispondrán de toda la información correspondiente a los procedimientos y criterios de evaluación que se van a aplicar para valorar el grado de consecución de los diferentes objetivos y contenidos de este módulo, tal y como aparecen en la presente Programación.

Durante el proceso de evaluación serán puntualmente informados sobre los resultados obtenidos en la aplicación de los diferentes instrumentos de evaluación (ejercicios de clase, tareas realizadas fuera del horario lectivo, pruebas escritas, actividades de refuerzo o de ampliación, etc...)

Para evaluaciones trimestrales:

Después de cada evaluación trimestral (1ª y 2ª) los alumnos podrán solicitar aclaraciones y/o presentar reclamaciones sobre los resultados de dicha evaluación.

Para ello, el Departamento de la Familia Profesional de Administración y Gestión, establece el siguiente procedimiento:

- a) Tras la comunicación de los resultados por parte del tutor del grupo, de los sistemas informáticos o de la publicación en los tabloneros del centro, los alumnos que no estén de acuerdo con la calificación obtenida solicitarán entrevista con el profesor/a de la materia o módulo, y éste les atenderá en el primer periodo destinado a la atención a padres que conste en su horario personal (o en cualquier otro momento que puedan acordar entre ambas partes)
- b) En dicha reunión se le facilitarán las aclaraciones que sean precisas sobre los resultados de la evaluación y se le informará sobre el procedimiento que se va a aplicar para recuperar los contenidos no superados.
- c) Si los alumnos siguen en desacuerdo con las calificaciones obtenidas, pueden presentar la correspondiente reclamación al Departamento de la Familia Profesional de Administrativo, quien a su vez solicitará al profesor que presente su informe al respecto.
- d) Las reclamaciones se efectuarán en un formulario establecido por el Departamento para tal fin, en los dos días lectivos siguientes, al conocimiento por parte del alumnado de la calificación de la materia o módulo.
- f) La reclamación que presente el alumnado debe estar suficientemente argumentada y motivada, en caso contrario, no se admitirá a trámite. Los motivos de la reclamación deberán ser los establecidos en la respectiva Orden evaluación para las reclamaciones finales (apartado a), punto 3, art. 15)
- e) Reunión de la Comisión encargada de resolver la Reclamación. La Comisión estará formada por la Jefa de Departamento y dos profesores/as de la misma especialidad, nombrado por ésta. Si el tutor pertenece a la misma especialidad, y no es parte implicada, será uno de los dos profesores/as designados por la Jefa del Departamento. El profesor/a implicado explicará a la Comisión los motivos de la calificación. Se analizará la información obtenida y se ratificará o rectificará las calificaciones obtenidas por el alumno/a. La Comisión podrá solicitar explicaciones adicionales al alumno/a que reclama y al profesor/a de la materia o módulo objeto de reclamación.
- f) En el plazo de dos días lectivos la Comisión resolverá la Reclamación y se la remitirá al alumno/a implicado, no procediendo ninguna otra reclamación a instancias superiores.

Para evaluaciones finales:

El procedimiento de reclamación de estas enseñanzas viene establecido en el artículo 15 de la **ORDEN EDU/1103/2014, de 17 de diciembre, por la que se regula el proceso de evaluación y la acreditación académica del alumnado que curse las enseñanzas de Formación Profesional Básica en la Comunidad de Castilla y León, y se modifica la Orden EDU/2169/2008, de 15 de diciembre, por la que se regula el proceso de evaluación y la acreditación académica de los alumnos que cursen enseñanzas de formación profesional inicial en la Comunidad de Castilla y León**

Los alumnos/as, o sus padres o tutores legales en el caso de ser menores de edad, podrán solicitar cuantas aclaraciones consideren precisas acerca de las valoraciones que realice sobre su proceso de aprendizaje, así como sobre las calificaciones o decisiones que adopte como resultado de dicho proceso.

En el caso de que tras las oportunas aclaraciones exista desacuerdo se podrá formular la oportuna reclamación a la decisión y calificación que se obtenga en la evaluación que corresponda.

- A). Procedimiento, plazo y tramitación de las reclamaciones en la primera y segunda evaluación (evaluaciones ordinarias)

Por acuerdo del departamento, las reclamaciones se efectuarán en el tiempo comprendido a partir del cuarto y el sexto día lectivo posterior a la entrega del boletín de notas dando lugar al inicio del procedimiento de reclamación:

- 1º) Presentación de Reclamación
 - 2º) Reunión de la Comisión encargada de resolver la Reclamación. La Comisión estará formada por El jefe de Departamento, El Profesor implicado y otro profesor del mismo Cuerpo, nombrado por El jefe de Departamento.
 - 3º) En el plazo de dos días lectivos la Comisión resolverá la Reclamación y se la remitirá al alumno/a implicado.
- B). El procedimiento y los plazos para la presentación y la tramitación de las reclamaciones a las decisiones y calificaciones obtenidas en las **evaluaciones del segundo trimestre del segundo curso, evaluaciones finales del curso escolar o en las excepcionales**, serán los siguientes:
- a) Las reclamaciones deberán estar basadas en alguno de los siguientes motivos:
 - 1º) Inadecuación de la prueba propuesta a los resultados de aprendizaje, a los contenidos del módulo profesional sometido a evaluación o al nivel previsto por la programación.
 - 2º) No haberse tenido en cuenta en la evaluación los resultados de aprendizaje, los contenidos o los criterios de evaluación recogidos en la programación didáctica.
 - 3º) Inadecuación de los procedimientos y los instrumentos de evaluación aplicados, conforme a lo señalado en la programación didáctica.
 - 4º) Incorrección en la aplicación de los criterios de evaluación establecidos en la programación didáctica para la superación de los módulos profesionales.
 - b) La reclamación se presentará por escrito ante la dirección del centro, en el plazo máximo de dos días hábiles contados a partir del día siguiente a la comunicación de la calificación final o decisión adoptada, en el que se recogerán las alegaciones que justifiquen la disconformidad.
 - c) El director del centro trasladará la reclamación al departamento correspondiente para que, oído el tutor y el equipo educativo del alumno, emita el oportuno informe en el que constará la descripción de los hechos y actuaciones previas que hayan tenido lugar, el análisis del motivo alegado de entre los indicados en el primer apartado y la decisión de ratificación o rectificación de la decisión o calificación otorgada. Una vez recibido dicho informe, el director del centro comunicará, por escrito, al alumno o alumna o, en su caso, a sus padres o tutores legales, la decisión adoptada, y entregará una copia del escrito cursado al profesor tutor o profesora tutora.

Todas estas actuaciones estarán terminadas en un plazo máximo de tres días hábiles, incluida la comunicación al alumno o alumna o, en su caso, a sus padres o tutores legales, contados a partir del día siguiente al de la presentación de la reclamación.
 - d) Si, tras el proceso de reclamación, procediera la modificación de alguna calificación, el secretario del centro insertará en los correspondientes documentos de evaluación la oportuna diligencia que irá visada por el director del centro.
 - e) En el caso de que, tras el proceso de reclamación en el centro, persista el desacuerdo con la calificación o decisión adoptada, el alumno o alumna, o, en su caso, sus padres o tutores legales, podrán solicitar por escrito al director del centro, en el plazo de tres días hábiles siguientes a la comunicación del centro, un proceso de revisión por parte de la dirección provincial de educación, en el que se llevarán a cabo las siguientes actuaciones:
 - 1º) El director del centro, en el plazo de dos días hábiles desde la presentación de la solicitud, remitirá el expediente de la reclamación a la dirección provincial de educación que incluirá la reclamación inicialmente presentada, el informe del departamento, la comunicación de la decisión adoptada, los instrumentos y pruebas de evaluación, así como una copia de la programación didáctica.
 - 2º) En el plazo de quince días hábiles a partir de la recepción del expediente, vista la propuesta incluida en el informe que elabore el Área de Inspección Educativa, el



titular de la dirección provincial de educación adoptará la resolución pertinente que será motivada en todo caso, y que se comunicará inmediatamente al alumno o alumna o, en su caso, a sus padres o tutores legales, y al director del centro para su aplicación.

- 3º) En el caso de que la reclamación sea estimada se adoptarán las mismas medidas indicadas en el cuarto apartado.
- f) La resolución del titular de la dirección provincial de educación será susceptible de recurso de alzada ante el titular de la delegación territorial de la Junta de Castilla y León de la provincia correspondiente.

3005 ATENCIÓN AL CLIENTE

1.- OBJETIVOS EXPRESADOS EN RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
<p>1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente. b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte. c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente. d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma. e) Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros). f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado. g) Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores. h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato. i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.
<p>2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han analizado las diferentes tipologías de público. b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general. c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial. d) Se ha diferenciado entre información y publicidad. e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público. f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables. g) Se ha asesorado al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas. h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida. i) Se han analizado las diferentes tipologías de público. j) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general. k) Se ha reconocido la terminología básica de



	<p>comunicación comercial.</p> <ul style="list-style-type: none">l) Se ha diferenciado entre información y publicidad.m) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.n) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.o) Se ha asesorado al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas.p) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.
<p>3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.</p>	<ul style="list-style-type: none">a. Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.b. Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.c. Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.d. Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.e. Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.f. Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente.g. Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.h. Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.
<p>4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.</p>	<ul style="list-style-type: none">a) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación.f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo

2.- CONTENIDOS DEL MÓDULO Y DISTRIBUCIÓN TEMPORAL

1. Comunicación y Atención al cliente

- El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen. Canales de comunicación con el cliente.
- Barreras y dificultades comunicativas.
- Comunicación verbal: emisión y recepción de mensajes orales.
- Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal.
- Empatía y receptividad.
- La comunicación oral, telefónica y escrita.

2. Venta de productos y servicios

- Actuación del vendedor profesional.
- Exposición de las cualidades de los productos y servicios. La presentación y demostración del producto.
- El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo.
- El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes. Las objeciones del cliente.
- Técnicas de venta.
- Servicios postventa.
- Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

3. Información al cliente

- Roles, objetivos y relación cliente-profesional.
- Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio.
- Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio.
- Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos.
- Fidelización de clientes
- Objeciones de los clientes y su tratamiento.
- Parámetros clave que identifican para la clasificación del artículo recibido. Técnicas de recogida de los mismos.
- Documentación básica vinculada a la prestación de servicios.

4. Tratamiento de reclamaciones

- Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación.

- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Procedimiento de recogida de las reclamaciones.
- Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.
- Normativa legal en materia de protección de datos.

Su duración es de 75 horas anuales, distribuidas en 3 horas semanales.

A continuación, se refleja en el siguiente cuadro la distribución y secuenciación de las distintas unidades formativas a lo largo del curso que consta de dos evaluaciones.

Unidad N.º	Título	Evaluación
1	Comunicación y atención al cliente.	1ª
2	Venta de productos y servicios.	1ª
3	La venta y su desarrollo.	1ª
4	Información al cliente.	2ª
5	Tratamiento de reclamaciones.	2ª

3.- METODOLOGÍA DIDÁCTICA

3.1.- ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

Será en todo momento activa y participativa, haciendo que el alumno se implique en su aprendizaje. En concreto el método de trabajo en el aula se basará en los siguientes aspectos metodológicos:

- Cada unidad de trabajo se iniciará detectando el punto de partida o conocimientos previos del alumnado, junto con las expectativas e intereses respecto al tema.
- Presentación de la unidad mediante un esquema general, en el que se concreten los objetivos, los contenidos mínimos, las habilidades, capacidades, criterios de evaluación y actividades de enseñanza-aprendizaje a desarrollar.
- Explicación de la unidad. Utilización de terminología técnica; progresión de conceptos procurando que el alumno comprenda la relación entre la realidad práctica y los conceptos teóricos, de manera que adquieran unos fundamentos aplicables con carácter general.
- Realización de una serie de actividades de aprendizaje vinculando teoría y práctica (de forma individual y/o en grupos) pero donde primará sobremanera la práctica, En estas actividades fomentarán la iniciativa del alumnado y el proceso de autoaprendizaje, desarrollando capacidades de comprensión, análisis, relación, búsqueda y manejo de la información.
- Participación continua y activa del alumnado para reforzar su aprendizaje y fomentar la confianza en sí mismos, partiendo de sus capacidades potenciales y dirigiendo la acción educativa hacia el aprendizaje activo y a aprender a aprender.

-
- Búsqueda de información. En aquellas unidades en que sea factible se encargará a los alumnos que busquen información a través de páginas web.
 - Realización de actividades lúdicas de consolidación y/o refuerzo al finalizar cada unidad.
 - Coordinación con el profesor o profesores responsables de impartir los módulos asociados a bloques comunes.

En la realización de todas las actividades se fomentará el uso, por parte del alumno, de un lenguaje correcto y sin faltas de ortografía.

En caso de alumnos con necesidades de apoyo educativo, se realizarán las adaptaciones que sean necesarias para facilitarle el aprendizaje.

3.2.- ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

En caso de detectar algún alumno con necesidades especiales en clase se procederá, cuando proceda, a adaptar los contenidos mínimos exigidos, así como las actividades a realizar por el alumno ampliando el plazo de entrega.

3.3.- MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

- Ordenador personal.
- Conexión a internet.
- Acceso a la plataforma de educación. Microsoft Teams
- Correo electrónico institucional.
- Apuntes elaborados por el profesor.
- Proyector
- Pizarra

4.- PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

La evaluación del proceso de enseñanza-aprendizaje se ha establecido atendiendo a los siguientes principios:

§ Evaluación por objetivos o criterial, en la que se evalúa el grado de consecución de los objetivos generales programados para el módulo a través de la evaluación de los objetivos de cada una de las unidades de trabajo, teniendo como referentes inmediatos los criterios de evaluación establecidos en esta programación didáctica.

§ Evaluación individual, en la que el referente de la evaluación es cada alumna o alumno considerado individualmente, no en relación al grupo o curso.

§ Evaluación continua, en la que se evalúa durante el desarrollo del proceso de aprendizaje todos los aspectos relevantes del mismo y no únicamente con carácter finalista los resultados obtenidos.

Se realizarán **dos evaluaciones** de los contenidos del módulo. La evaluación será continuada a lo largo de todo el curso, estará asociada a cada una de las unidades de trabajo en que se divide el módulo y se realizará tomando siempre como referencia los criterios de evaluación expuestos anteriormente.

Se concretará la evaluación de la siguiente manera:

- **Pruebas individuales:** pueden ser teóricas, prácticas o teórico-prácticas. Exámenes.

Para evaluar el grado de conocimiento de los contenidos, conceptos, procesos y documentación y la capacidad de razonamiento, así como la iniciativa y creatividad en la resolución de problemas.

- **Ejercicios y actividades individuales y grupales** encomendadas para realizar en casa y en las horas de clase.

La profesora mandará tanto para casa como para clase actividades, que presentarán para su corrección y calificación.

5.- CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Los criterios de calificación aplicables deben ceñirse por una parte a los objetivos propuestos y a los planteamientos de la evaluación y por otra a la realidad del grupo-clase tanto en el plano de los conocimientos como de las actitudes. Se ponderarán las notas de formas individualizadas en función de los progresos realizados y del esfuerzo desempeñado.

La calificación de cada evaluación vendrá determinada por la media ponderada de las puntuaciones obtenidas en los distintos grupos de calificación siguientes:

Pruebas individuales (exámenes)	70 % de la nota final*
Trabajos individuales, actividades grupales... <ul style="list-style-type: none">- Realización de actividades (20%)- Corrección de actividades (5%)- El orden, la estética, la ortografía (5%)	30 % de la nota final**

*Si el alumno es sorprendido copiando en un examen, la calificación de esa prueba será de 0.

**Con respecto al porcentaje del 30% asignado a los trabajos y actividades, éste solo se tendrá en cuenta cuando el alumno/a haya obtenido una calificación mínima en la prueba individual de 4 puntos.

Consideraciones respecto a la calificación final:

A lo largo del curso se realizarán **dos evaluaciones**. **Para superar cada evaluación será necesario obtener una calificación de al menos 5 puntos sobre el total de 10**. La calificación de la evaluación será numérica, entre uno y diez, sin decimales. Para su obtención se aplicará la técnica del redondeo.

La nota final del módulo será la media de las calificaciones obtenidas en las evaluaciones parciales siempre que se haya obtenido como mínimo un 5 en cada una de ellas. La

calificación del módulo será numérica, entre uno y diez, sin decimales. Para su obtención se aplicará la técnica del redondeo.

6.- PÉRDIDA DE EVALUACIÓN CONTINUA

El Departamento de Administración y Gestión acuerda que un alumno pierde la evaluación continua cuando:

“El número de faltas de asistencia no justificadas sea superior al 15 % de las horas del módulo”.

El Departamento considera faltas justificadas:

- La asistencia a consulta médica propia o de acompañamiento de familiar hasta 2º grado y/o enfermedad leve propia con prescripción de reposo.
- La asistencia a exámenes oficiales (UNED, escuela de idiomas, carné de conducir,...)
- Asistencia a entidades cuando no se puedan realizar las gestiones telemáticamente o en horario distinto al que el alumno tiene clase.
- La hospitalización o enfermedad grave propia o de un familiar hasta 2º grado.
- La asistencia a funerales de familiares hasta 2º.
- El cumplimiento de un deber inexcusable (ejemplo, asistencia a un juicio).
- La ausencia por causa de fuerza mayor, por ejemplo, por climatología adversa.
- La asistencia al trabajo siempre que exista relación contractual y se acredite documentalmente.
- Otras ausencias que estén debidamente documentadas y considere el tutor o tutora que se deben justificar”.

El módulo de ATENCIÓN AL CLIENTE tiene una duración de 75h. El alumno perderá la evaluación continua si el número de faltas de asistencia no justificadas es superior a 12 faltas (periodos de clase de 50 minutos).

Evaluación/Calificación/Sistema de recuperación para alumnos que pierden la evaluación continua:

El Departamento establece que “los alumnos que hayan perdido el derecho de evaluación continua realizarán una prueba objetiva final para esos alumnos sobre TODOS los contenidos del módulo, proponiéndose un examen específico para estos alumnos”. La calificación del módulo será la nota del examen redondeada matemáticamente”.

7.- PLANIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN

7.1.- SISTEMA DE RECUPERACIÓN DE EVALUACIONES SUSPENSAS

Justo antes o después de la sesión de evaluación ordinaria, aquellos alumnos/as que no hayan superado la materia correspondiente a la evaluación, tendrán la posibilidad de recuperarla mediante la realización de otra prueba de igual grado de dificultad y/o actividades similares a las realizadas en las unidades que correspondan al período evaluado.

Al finalizar el curso, los alumnos/as que no hayan superado la materia total o parcialmente, realizarán en el mes de junio una prueba de evaluación final. Se examinará del contenido/s de la/s evaluación/es suspensa/s.

Se respetarán los porcentajes de la tabla anterior.

7.2.- PLANIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN DE LOS ALUMNOS QUE NO ACCEDEN A LA FCT

Para aquellos alumnos que no acceden a la FCT deberán completar, en las clases de refuerzo, un dossier con ejercicios prácticos de todas las unidades del módulo y deberán entregarlo al profesor antes de la fecha del examen. Su puntuación será valorada en un 30% de la nota final. Del mismo modo realizarán un examen teórico práctico con una puntuación del 70% sobre la nota final.

7.3.- PLANIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN DE LOS ALUMNOS QUE REALIZAN LA FCT CON UN MÓDULO SUSPENSO

Este módulo está asociado a la unidad de competencia:

UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.

Por lo que los alumnos no podrán acceder a FCT con este módulo suspenso

8.- PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN DE LAS CALIFICACIONES

Desde el principio del curso los alumnos dispondrán de toda la información correspondiente a los procedimientos y criterios de evaluación que se van a aplicar para valorar el grado de consecución de los diferentes objetivos y contenidos de este módulo, tal y como aparecen en la presente Programación.

Durante el proceso de evaluación serán puntualmente informados sobre los resultados obtenidos en la aplicación de los diferentes instrumentos de evaluación (ejercicios de clase, tareas realizadas fuera del horario lectivo, pruebas escritas, actividades de refuerzo o de ampliación, etc...)

Para evaluaciones trimestrales:

Después de cada evaluación trimestral (1ª y 2ª) los alumnos podrán solicitar aclaraciones y/o presentar reclamaciones sobre los resultados de dicha evaluación.

Para ello, el Departamento de la Familia Profesional de Administración y Gestión, establece el siguiente procedimiento:

a) Tras la comunicación de los resultados por parte del tutor del grupo, de los sistemas informáticos o de la publicación en los tableros del centro, los alumnos que no estén de acuerdo con la calificación obtenida solicitarán entrevista con el profesor/a de la materia o módulo, y éste les atenderá en el primer periodo destinado a la atención a padres que conste en su horario personal (o en cualquier otro momento que puedan acordar entre ambas partes)

b) En dicha reunión se le facilitarán las aclaraciones que sean precisas sobre los resultados de la evaluación y se le informará sobre el procedimiento que se va a aplicar para recuperar los contenidos no superados.

c) Si los alumnos siguen en desacuerdo con las calificaciones obtenidas, pueden presentar la correspondiente reclamación al Departamento de la Familia Profesional de Administrativo, quien a su vez solicitará al profesor que presente su informe al respecto.

d) Las reclamaciones se efectuarán en un formulario establecido por el Departamento para tal fin, en los dos días lectivos siguientes, al conocimiento por parte del alumnado de la calificación de la materia o módulo.

f) La reclamación que presente el alumnado debe estar suficientemente argumentada y motivada, en caso contrario, no se admitirá a trámite. Los motivos de la reclamación deberán ser los establecidos en la respectiva Orden evaluación para las reclamaciones finales (apartado a), punto 3, art. 15)

e) Reunión de la Comisión encargada de resolver la Reclamación. La Comisión estará formada por la Jefa de Departamento y dos profesores/as de la misma especialidad, nombrado por ésta. Si el tutor pertenece a la misma especialidad, y no es parte implicada, será uno de los dos profesores/as designados por la Jefa del Departamento. El profesor/a implicado explicará a la Comisión los motivos de la calificación. Se analizará la información obtenida y se ratificará o rectificará las calificaciones obtenidas por el alumn@. La Comisión podrá solicitar explicaciones adicionales al alumnad@ que reclama y al profesor@ de la materia o módulo objeto de reclamación.

f) En el plazo de dos días lectivos la Comisión resolverá la Reclamación y se la remitirá al alumn@ implicado, no procediendo ninguna otra reclamación a instancias superiores.

Para evaluaciones finales:

Para las reclamaciones correspondientes a las evaluaciones finales (ordinaria y extraordinaria) se aplicará lo establecido en el art.15 de la ORDEN EDU/1103/2014, de 17 de diciembre, por la que se regula el proceso de evaluación y la acreditación académica del alumnado que curse las enseñanzas de Formación Profesional Básica en la Comunidad de Castilla y León, y se modifica la Orden EDU/2169/2008, de 15 de diciembre, por la que se regula el proceso de evaluación y la acreditación académica de los alumnos que cursen enseñanzas de formación profesional inicial en la Comunidad de Castilla y León.

3006. PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS

1.- OBJETIVOS EXPRESADOS EN RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- 1) *Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.*

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las fases del proceso de atención a clientes y preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacenes y empresas o departamentos de logística.
- b) Se han aplicado técnicas de comunicación adecuadas al público objetivo del punto de venta, adaptando la actitud y discurso a la situación de la que se parte, obteniendo la información necesaria del posible cliente.
- c) Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.
- d) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible con los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato, transmitiendo la información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa.
- e) Se ha informado al posible cliente de las características de los productos, especialmente de las calidades esperables, formas de uso y consumo, argumentando sobre sus ventajas y comunicando el periodo de garantía.
- f) Se han relacionado las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.

- 2) *Conforma pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.*

Criterios de evaluación:

- a) Se han aplicado las recomendaciones básicas de conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando la simbología relacionada.
- b) Se ha interpretado la información contenida en órdenes de pedido tipo, cumplimentando los documentos relacionados, tales como hojas de pedido, albaranes, órdenes de reparto, packinglist, entre otras.
- c) Se han descrito los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos.
- d) Se han descrito las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos.
- e) Se han realizado operaciones de pesado y medido con los equipos y herramientas requeridos.
- f) Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja.
- g) Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.

- 3) *Prepara pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.*

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final).
- b) Se han identificado los principales tipos de envases y embalajes, relacionándolos con las características físicas y técnicas de los productos o mercancías que contienen.
- c) Se han utilizado los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas.

-
- d) Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.
 - e) Se ha manejado con la precisión requerida los equipos de pesaje y/o conteo manual y/o mecánico, utilizando las unidades de medida y peso especificadas en las órdenes de pedido.
 - f) Se han aplicado las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.

4) *Realiza el seguimiento del servicio postventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.*

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito las funciones del servicio de atención al cliente.
- b) Se han identificado los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros)
- c) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- d) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.
- e) Se ha suministrado la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.
- f) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación, clasificándolos y transmitiendo su información al responsable de su tratamiento.

*Estos contenidos se impartirán conjuntamente y en coordinación con el módulo de Atención al Cliente.

2.- *CONTENIDOS DEL MÓDULO Y DISTRIBUCIÓN TEMPORAL*

CONTENIDOS MÍNIMOS EXIGIDOS

- Identificar las fases que componen el proceso de atención al cliente.
- Distinguir los tipos de garantías
- Reconocer los documentos de cobro y devolución.
- Conocer diferentes tipologías de productos y mercancías.
- Aprender los métodos de preparación de pedidos.
- Conocer los equipos habituales de pesaje.
- Aprender cómo funciona un terminal en el punto de venta (TPV), un datafono y pagos electrónicos.
- Utilizar los criterios de etiquetado.
- Seleccionar equipos y medios adecuados para la manipulación y conservación de los productos y mercancías.
- Identificar las funciones de embalaje, distinguir los principales materiales con los que se fabrican los envases y embalajes.
- Reconocer y aplicar la normativa en materia de prevención de riesgos laborales en la manipulación de cargas.
- Analizar los tipos de clientes que reclaman y facilitar alternativas a las reclamaciones.
- Conocer la legislación vigente y la documentación necesaria para que el cliente presente una reclamación escrita.

CONTENIDOS DEL MÓDULO

UNIDAD 1: PRODUCTOS Y MERCANCÍAS

- 1.1. Tipos de mercancías y productos
- 1.2. Características de los productos
 - 1.2.1. Características técnicas
 - 1.2.2. Características comerciales
 - 1.2.3. Características psicológicas
- 1.3. Ciclo de vida de los productos
- 1.4. Cómo alargar el ciclo de vida de un producto

UNIDAD 2: DOCUMENTOS DE LA COMPRAVENTA: EL PEDIDO Y EL ALBARÁN

- 2.1. Flujos de información
- 2.2. El Pedido
 - 2.2.1. Tipos de pedido
 - 2.2.2. Impreso de pedido
 - 2.2.3. Registro y comprobación de pedidos
 - 2.2.4. Métodos de preparación de pedidos
- 2.3. El albarán
 - 2.3.1. El albarán valorado

UNIDAD 3: DOCUMENTOS RELACIONADOS CON EL COBRO

- 3.1. La factura ordinaria: requisitos legales
- 3.2. La factura simplificada
- 3.3. La factura electrónica
- 3.4. Manejo de cajas registradoras
- 3.5. El TPV (Terminal en el punto de venta)
- 3.6. Medios de pago electrónicos, el datafono

UNIDAD 4: GARANTÍA Y GESTIÓN DE DEVOLUCIONES

- 4.1. La garantía
 - 4.1.1. Responsabilidad del vendedor o fabricante
 - 4.1.2. Tipos de garantía
- 4.2. Documentos relacionados con la devolución

UNIDAD 5: PREPARACIÓN DE PEDIDOS PARA LA EXPEDICIÓN (I)

- 5.1. Operativa básica en la preparación de pedidos. Pasos y características
- 5.2. Presentación de productos para su manipulación. Simbología básica
- 5.3. Documentación para la preparación de pedidos: la lista de picking
- 5.4. Trazabilidad
- 5.5. Equipos y medios para la preparación de pedidos

UNIDAD 6. PREPARACIÓN DE PEDIDOS PARA LA EXPEDICIÓN (II)

- 6.1. Presentación y embalaje
- 6.2. Proceso de embalaje
- 6.3. Colocación y disposición de productos de la unidad de pedido
- 6.4. Prevención de riesgos laborales

TEMPORALIZACIÓN

1ª Evaluación:

Unidad 1: Productos y mercancías

Unidad 2: Documentos de la compraventa: El pedido y el albarán

Unidad 3: Documentos relacionados con el cobro

2ª Evaluación:

Unidad 4: Garantía y gestión de devoluciones

Unidad 5: Preparación de pedidos para la expedición (I)

Unidad 6: Preparación de pedidos para la expedición (II)

3ª Evaluación:

Van a FCT

3.- METODOLOGÍA DIDÁCTICA

3.1.- ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

La metodología utilizada será dinámica, activa y participativa, fomentando las habilidades de tipo procedimental y el aprendizaje autónomo, funcional y significativo de cada estudiante, así como el trabajo en equipo.

El papel del profesor es de guía, asesor y facilitador del aprendizaje, proporcionando un contexto motivador y ayudar a cada alumno a cumplir con sus metas personales y académicas. De este modo, se convertirán en aprendices autónomos capaces de seguir aprendiendo durante toda su vida, y hacer frente a los retos de su futuro laboral y personal de una manera responsable y exitosa.

La técnica docente se basará en 2 métodos:

Método expositivo (se centra fundamentalmente en la exposición verbal por parte del profesor de los contenidos) y **Métodos interactivos o aprendizaje por descubrimiento** (exigen la actividad y participación de los estudiantes mediante la búsqueda, utilización e interpretación de la información).

Para mejorar sus resultados de ambos métodos, desarrollaremos las siguientes estrategias:

1. Partir de los conocimientos previos de los estudiantes, con el fin de adaptar los contenidos y actividades a las necesidades educativas, y a su ritmo de aprendizaje.
2. Se informará al alumnado de los objetivos, resultados de aprendizaje, contenidos, metodología y criterios de evaluación y calificación al inicio de la Unidad para que los tengan siempre presentes y puedan organizar su trabajo.
3. Cuidar las exposiciones, sin usar un vocabulario demasiado técnico, ni exceder el tiempo de exposición, ni dar excesiva información en poco tiempo.
4. Acompañar las exposiciones con proyecciones o mapas conceptuales.

5. Para favorecer el aprendizaje funcional y significativo, se plantearán contenidos, ejemplos y actividades en torno a problemas vinculados al contexto socio-económico en el que se desenvuelven los estudiantes.
6. Usar ejemplos y ejercicios que faciliten la comprensión e interpretación de los conocimientos de forma integral.
7. Programar situaciones de autoaprendizaje como complemento esencial de las exposiciones y orientaciones del profesor.
8. Utilizar la propia evaluación continua como medio de aprendizaje, con el objeto de que tanto el profesor como alumno pueda comprobar su evolución y mejorarlo.
9. Crear un ambiente de trabajo adecuado y motivador para realizar un esfuerzo intelectual eficaz.
10. Fomentar actitudes favorables para el aprendizaje y para dirigirse al mundo laboral.

3.2.- ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

En el Ciclo de Servicios Administrativos, la diversidad, motivación e intereses del alumnado son muy dispares, al igual que sus conocimientos previos, capacidades, ritmos de trabajo, estilo de aprendizaje, habilidades y destrezas desarrolladas. Sin embargo, debido a ser una materia nueva, de la que se parte de cero, importante transmitir que la continuidad y el trabajo diario del alumnado es fundamental y clave a la hora de superar las actividades de enseñanza y aprendizaje.

Es primordial conocer en los primeros días del curso, la composición del grupo y determinar, si fuera necesario, las medidas de atención que necesita cada alumno o alumna. Para ello se realizará la evaluación inicial y así, poder conocer las características del alumnado mediante una encuesta personal, y su competencia curricular mediante una prueba de conocimientos iniciales en los aspectos básicos del módulo profesional, y en las competencias básicas en el ámbito lingüístico y en el matemático. De los resultados de esta evaluación se extraerán las conclusiones sobre posibles actuaciones que han de llevarse a cabo en el aula para atender la diversidad de intereses del alumnado.

Para favorecer el aprendizaje de todo el alumnado en su diversidad se propone una metodología en el aula basada en:

- Actividades abiertas para ser realizada por todo el alumnado según sus posibilidades.
- Ofrecer las actividades con una graduación de dificultad en cada unidad de trabajo.
- Establecer distintos niveles de profundización en los contenidos.
- Organizar aprendizajes mediante proyectos que les motiven, les ayuden a relacionar y aplicar conocimientos en el mundo real.

Al no estar contemplada la posibilidad de realizar adaptaciones curriculares significativas en los ciclos formativos, la atención a la diversidad se materializará fundamentalmente a través de actividades de refuerzo o de ampliación:

- **Actividades de refuerzo:** Dirigidas al alumnado cuyos ritmos de aprendizaje sean más lentos y pretenden facilitar el desarrollo de sus capacidades y potenciar la motivación por el estudio:
 - Realización de esquemas, resúmenes o mapas conceptuales de la unidad didáctica.
 - Atención personalizada en la resolución de ejercicios de clase.
 - Revisión continua del trabajo realizado en casa.
 - Propuesta de actividades con un nivel de dificultad progresivo y con pautas detalladas para su realización.
 - Ampliación de los plazos de entrega cuando sea necesario.

- **Actividades de ampliación:** Para alumnos y alumnas con ritmos de aprendizaje rápidos. Se busca favorecer la posibilidad de seguir avanzando en su proceso de enseñanza-aprendizaje una vez han realizado satisfactoriamente las tareas generales propuestas en cada unidad didáctica. Algunas pueden ser:
 - Resolución de supuestos prácticos más complejos.
 - Trabajos de investigación sobre empresas del entorno.

Se promoverá la plena integración y el máximo respeto de cada alumno en su grupo de referencia y en el centro.

Se buscará asesoramiento y apoyo desde el Departamento de Orientación para conseguir que aquel alumno que lo necesite pueda desarrollar su máximo potencial.

3.3.- MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

- Ordenador personal.
- Conexión a internet.
- Acceso a la plataforma de educación. Microsoft Teams
- Correo electrónico institucional.
- Apuntes elaborados por el profesor.

4.- PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

La evaluación del proceso de aprendizaje se ha establecido atendiendo a los siguientes principios:

- Evaluación por objetivos, en la que se evalúa el grado de consecución de los objetivos generales programados para el módulo a través de la evaluación de los objetivos didácticos de cada una de las unidades de trabajo o didácticas, teniendo como referente inmediato los criterios de evaluación.
- Evaluación individual, en la que el referente de la evaluación es cada alumno y alumna considerada individualmente, no en relación al grupo o curso.
- Evaluación continua, en la que se evalúa durante todo el proceso de aprendizaje todos los aspectos relevantes del mismo.

Este proceso de evaluación continua ha de responder a los siguientes criterios:

- La evaluación será continua durante todo el curso y en cada uno de los trimestres.
- La evaluación continua dentro de cada unidad responderá a la evaluación y calificación de los siguientes aspectos: observación del trabajo realizado en el aula; corrección de las tareas y trabajos realizados fuera del aula, realización de ejercicios y actividades evaluables, realización de pruebas escritas al final de varias unidades, actividades de recuperación para el alumnado que no supere los mínimos de cada control de evaluación.

- Evaluación del alumnado con necesidades educativas especiales:

Cuando se dé la circunstancia de que este módulo profesional sea cursado por alumnado que presente necesidades educativas especiales (discapacidad física, discapacidad sensorial auditiva o visual, trastornos generalizados del desarrollo o trastornos por déficit de atención), y precise de alguna adaptación, tanto metodológica como de adecuación de los procesos de evaluación, el procedimiento a seguir será el siguiente:

1. Solicitar información, además de asesoramiento, al Departamento de Orientación del centro sobre las necesidades y discapacidad que presenta el alumno o alumna, según su informe de evaluación psicopedagógica si lo tiene.
2. Facilitar el acceso del alumnado al currículo, realizando en colaboración con la Dirección y Jefatura de Estudios, aquellas modificaciones que sean necesarias en cuanto a necesidades de recursos humanos, distribución de los espacios, disposición del aula, equipamientos, métodos de comunicación alternativos, etc.
3. Determinar las posibles adaptaciones que le pueda aplicar en metodología, actividades y técnicas de evaluación, siempre que no afecten a la consecución de los objetivos del módulo ni a criterios de evaluación de estos.
4. Proporcionar información, orientación y asesoramiento al alumnado y a sus familias.
5. Involucrar al resto del grupo para facilitar la integración del alumno/a en el aula.
6. Tomar las medidas adecuadas para garantizar que el alumnado tenga acceso a las diferentes pruebas de evaluación y sea valorado con los medios apropiados a sus posibilidades y características.

La posible adaptación de las actividades de formación, los criterios y los procedimientos de evaluación, que siempre serán no significativos, en esta etapa formativa, no supondrá en ningún caso la supresión de objetivos o capacidades que afecten a la competencia general del Título.

5.- CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

La calificación de cada evaluación vendrá determinada en base a la ponderación de los siguientes **criterios**:

- Resolución de pruebas individuales teórico prácticas (escritas, informáticas u orales): **60%**
- Trabajos, ejercicios, actividades individuales y/o en grupo, y puntualidad en la entrega: **30%**
- Comportamiento, participación e interés por el módulo: **10%**

Respecto al apartado de comportamiento, participación e interés por el módulo, la puntuación oscilará entre un 1 (si se cumplen todos los parámetros o un 0 si el alumno incumple más de uno).

Se valorará:

- Respetar a los compañeros y profesores.
- Utilizar adecuadamente los equipos informáticos.
- Ayudar a los compañeros en cualquier problema surgido.
- Uso adecuado de las instalaciones del aula.
- No utilizar el móvil, salvo consentimiento de la profesora para realizar alguna actividad.
- No jugar a ningún juego en el ordenador.
- Ser autónomo y tener iniciativa para realizar las tareas.
- Estar atento a las explicaciones del profesor.
- La corrección de actividades, trabajos, y ejercicios cuando la profesora lo solicite.

Se utilizará como instrumento para registrar los aspectos anteriormente citados el cuaderno del profesor u otros medios establecidos por el centro.

Condiciones

- Se utilizará un sistema de evaluación continua. Para aprobar la evaluación será necesario sacar al menos un 5 de media entre todas las pruebas objetivas siempre y cuando la nota de cada una de ellas sea igual o superior a 4. Si en alguno de los exámenes no se obtiene un 4 como mínimo no se aprobará la evaluación, a pesar de que la media dé una nota igual o

superior a 5. La recuperación correspondiente a esa evaluación englobará todos los contenidos de la misma.

- Cuando un alumno no se presente a las pruebas objetivas o exámenes convocados por el profesor, estas sólo se realizarán en fecha diferente a aquellos alumnos que justifiquen debidamente la falta de asistencia (válidos justificantes de entidades médicas, empresas o administraciones públicas).

- La realización propia de trabajos, actividades, y exámenes. Copiar en un examen y/o copiar y/o plagiar un trabajo, tendrá una calificación de cero y no habrá derecho a repetición.

- Se realizarán **dos evaluaciones** coincidiendo con cada trimestre. **Para superar cada evaluación será necesario obtener una calificación de al menos 5 puntos sobre el total de 10.** La calificación de la evaluación será numérica, entre uno y diez, sin decimales. Para su obtención se aplicará la técnica del redondeo.

- **La nota final del módulo será la media de las calificaciones** obtenidas en las evaluaciones parciales **siempre que se haya obtenido como mínimo un 5 en cada una de ellas.**

- **Los alumnos que tengan todas o alguna evaluación suspensa, deberán presentarse al examen final de junio con el contenido de la/s evaluación/es suspensa/s.** Los alumnos que tras el examen de junio no alcancen la calificación de 5, **podrán presentarse al examen extraordinario con la totalidad del contenido.** La calificación del módulo será la nota del examen redondeada matemáticamente.

6.- PÉRDIDA DE EVALUACIÓN CONTINUA

El art. 5 de la Orden 2169/2008, de 15 de diciembre, por la que se regula el proceso de evaluación y la acreditación académica de los alumnos que cursen enseñanzas de formación profesional inicial en la Comunidad de Castilla y León establece que en las Programaciones didácticas debe recoger

“c) El número máximo de faltas de asistencia no justificadas o las actividades no realizadas que determinarán, en cada módulo profesional, la imposibilidad de aplicar la evaluación continua.

d) El procedimiento a seguir para la evaluación del alumnado al que no pueda aplicarse la evaluación continua.”

En otro caso, el alumnado perderá la evaluación continua, siendo evaluado de acuerdo con el procedimiento que el Departamento haya establecido en la programación del ciclo formativo según la orden EDU 2169/2008, de 15 de diciembre.

El Departamento de Administración y Gestión acuerda que un alumno pierde la evaluación continua cuando:

“ El número de faltas de asistencia no justificadas sea superior al 15 % de las horas del módulo.

El Departamento considera faltas justificadas:

- La asistencia a consulta médica propia o de acompañamiento de familiar hasta 2º grado y/o enfermedad leve propia con prescripción de reposo.
- La asistencia a exámenes oficiales (UNED, escuela de idiomas, carné de conducir,...)
- Asistencia a entidades cuando no se puedan realizar las gestiones telemáticamente o en horario distinto al que el alumno tiene clase.
- La hospitalización o enfermedad grave propia o de un familiar hasta 2º grado.
- La asistencia a funerales de familiares hasta 2º.
- El cumplimiento de un deber inexcusable (ejemplo, asistencia a un juicio).
- La ausencia por causa de fuerza mayor, por ejemplo, por climatología adversa.
- La asistencia al trabajo siempre que exista relación contractual y se acredite documentalmente.
- Otras ausencias que estén debidamente documentadas y considere el tutor o tutora que se deben justificar”.

El módulo de PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS tiene una duración de 125h. El alumno perderá la evaluación continua si el número de faltas de asistencia no justificadas es superior a 19 faltas (periodos de clase de 50 minutos).

7.- PLANIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN

7.1.- SISTEMA DE RECUPERACIÓN DE EVALUACIONES SUSPENSAS

Para aquellos alumnos que no superen los contenidos propuestos, se realizarán recuperaciones, que consistirán en pruebas teóricas y prácticas, así como trabajos de refuerzo.

7.2.- PLANIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN DE LOS ALUMNOS QUE NO ACCEDEN A LA FCT

Para aquellos alumnos que no acceden a la FCT deberán completar, en las clases de refuerzo, un dossier con ejercicios prácticos de todas las unidades del módulo y deberán entregarlo al profesor antes de la fecha del examen. Su puntuación será valorada en un 30% de la nota final. Del mismo modo realizarán un examen teórico práctico con una puntuación del 70% sobre la nota final.

7.3.- PLANIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN DE LOS ALUMNOS QUE REALIZAN LA FCT CON UN MÓDULO SUSPENSO

Este módulo está asociado a la unidad de competencia:

UC1326_1: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos

Por lo que los alumnos no podrán acceder a FCT con este módulo suspenso.

8.- PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN DE LAS CALIFICACIONES

Desde el principio del curso los alumnos dispondrán de toda la información correspondiente a los procedimientos y criterios de evaluación que se van a aplicar para valorar el grado de consecución de los diferentes objetivos y contenidos de este módulo, tal y como aparecen en la presente Programación.

Durante el proceso de evaluación serán puntualmente informados sobre los resultados obtenidos en la aplicación de los diferentes instrumentos de evaluación (ejercicios de clase, tareas realizadas fuera del horario lectivo, pruebas escritas, actividades de refuerzo o de ampliación, etc...).

Para evaluaciones trimestrales:

Después de cada evaluación trimestral (1ª, 2ª y 3ª evaluación) los alumnos podrán solicitar aclaraciones y/o presentar reclamaciones sobre los resultados de dicha evaluación.

Para ello, el Departamento de la Familia Profesional de Administración y Gestión, establece el siguiente procedimiento:

a) Tras la comunicación de los resultados por parte del tutor del grupo, de los sistemas informáticos o de la publicación en los tablones del centro, los alumnos que no estén de acuerdo con la calificación obtenida solicitarán entrevista con el profesor/a de la materia o módulo, y éste les atenderá en el primer periodo destinado a la atención a padres que conste en su horario personal (o en cualquier otro momento que puedan acordar entre ambas partes)

b) En dicha reunión se le facilitarán las aclaraciones que sean precisas sobre los resultados de la evaluación y se le informará sobre el procedimiento que se va a aplicar para recuperar los contenidos no superados.

c) Si los alumnos siguen en desacuerdo con las calificaciones obtenidas, pueden presentar la correspondiente reclamación al Departamento de la Familia Profesional de Administrativo, quien a su vez solicitará al profesor que presente su informe al respecto.

d) Las reclamaciones se efectuarán en un formulario establecido por el Departamento para tal fin, en los dos días lectivos siguientes, al conocimiento por parte del alumnado de la calificación de la materia o módulo.

f) La reclamación que presente el alumnado debe estar suficientemente argumentada y motivada, en caso contrario, no se admitirá a trámite. Los motivos de la reclamación deberán ser los establecidos en la respectiva Orden evaluación para las reclamaciones finales (apartado a), punto 3, art. 15)

e) Reunión de la Comisión encargada de resolver la Reclamación. La Comisión estará formada por la Jefa de Departamento y dos profesores/as de la misma especialidad, nombrado por ésta. Si el tutor pertenece a la misma especialidad, y no es parte implicada, será uno de los dos profesores/as designados por la Jefa del Departamento. El profesor/a implicado explicará a la Comisión los motivos de la calificación. Se analizará la información obtenida y se ratificará o rectificará las calificaciones obtenidas por el alumn@. La Comisión podrá solicitar explicaciones adicionales al alumnad@ que reclama y al profesor@ de la materia o módulo objeto de reclamación.

f) En el plazo de dos días lectivos la Comisión resolverá la Reclamación y se la remitirá al alumn@ implicado, no procediendo ninguna otra reclamación a instancias superiores.

Para evaluaciones finales:

Para las reclamaciones correspondientes a las evaluaciones finales (ordinaria y extraordinaria) se aplicará lo establecido en el art.15 de la ORDEN EDU/1103/2014, de 17 de diciembre, por la que se regula el proceso de evaluación y la acreditación académica del alumnado que curse las enseñanzas de Formación Profesional Básica en la Comunidad de Castilla y León, y se modifica la Orden EDU/2169/2008, de 15 de diciembre, por la que se regula el proceso de evaluación y la acreditación académica de los alumnos que cursen enseñanzas de formación profesional inicial en la Comunidad de Castilla y León.

3008. FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO

1.- OBJETIVOS EXPRESADOS EN RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Al final del Módulo, el alumnado deberá adquirir habilidades y destrezas, lo que conlleva que el aprendizaje deba basarse en los modos de “saber hacer” y en los procedimientos para que sea capaz de:

1) Utiliza los medios informáticos para introducir datos, elaborar y gestionar documentos seleccionando las herramientas informáticas adecuadas...

Criterios de evaluación:

- a) Se han preparado los equipos y materiales necesarios.
- b) Se ha comprobado el correcto funcionamiento de los equipos.
- c) Se han realizado las operaciones de grabación de datos y textos.
- d) Se han elaborado documentos utilizando herramientas informáticas
- e) Se han impreso documentos.
- f) Se han enviado documentos a través de sistemas de mensajería informática
- g) Se han adoptado medidas de seguridad e higiene postural durante la realización del trabajo.
- h) Se ha conservado la confidencialidad en todo el proceso.

2) Realiza la tramitación de la correspondencia y de las comunicaciones telefónicas observando las normas establecidas por la empresa.

Criterios de evaluación:

- a) Se han reconocido los distintos tipos de envíos de correspondencia y paquetería realizados.
- b) Se ha realizado la recepción, registro, clasificación y distribución de la correspondencia.
- c) Se ha utilizado el fax correctamente.
- d) Se ha utilizado los medios de telefonía, recibiendo, derivando y emitiendo llamadas.
- e) Se han recogido y transmitido mensajes telefónicos de forma clara y precisa
- f) Se han reconocido las normas establecidas por la empresa en materia de comunicación.
- g) Se ha mostrado interés por conocer la organización interna de la empresa o entidad donde se está realizando el módulo.

3) Realiza labores básicas de administración y gestión de oficina identificando en cada caso los documentos a utilizar y las técnicas a aplicar...

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los equipos de reproducción y encuadernación existentes en el entorno laboral.
- b) Se han realizado labores de reprografía y copia de documentos.
- c) Se han realizado labores de encuadernado básico.
- d) Se ha comprobado el nivel de existencias del almacén de material de oficina.
- e) Se han realizado labores básicas de archivo.
- f) Se han reconocido los documentos comerciales y administrativos utilizados.
- g) Se han realizado operaciones básicas de tesorería identificando los documentos utilizados.
- h) Se ha demostrado responsabilidad en la realización del trabajo.
- i) Se han mantenido unas relaciones laborales cordiales con el resto de compañeros, integrándose en el grupo de trabajo...

4) Atiende los requerimientos de los clientes, obteniendo la información necesaria y resolviendo las dudas que puedan surgir en éstos.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha mantenido una actitud de cordialidad y amabilidad en el trato.
- b) Se ha tratado al cliente con cortesía, respeto y discreción
- c) Se ha demostrado interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.
- d) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura da, clara y precisa.
- e) Se ha obtenido la información necesaria del cliente, favoreciendo la comunicación con el empleo de técnicas y actitudes apropiadas.
- f) Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.
- g) Se ha demostrado responsabilidad ante errores y fracasos.
- h) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable

5) Actúa conforme a las normas de prevención y riesgos laborales de la empresa.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha cumplido en todo momento la normativa general sobre prevención y seguridad, así como las establecidas por la empresa.
- b) Se han identificado los factores y situaciones de riesgo que se presentan en su ámbito de actuación en el centro de trabajo.
- c) Se han adoptado actitudes relacionadas con la actividad para minimizar los riesgos laborales y medioambientales.
- d) Se ha empleado el equipo de protección individual (EPIs) establecido para las distintas operaciones.
- e) Se han utilizado los dispositivos de protección de las máquinas, equipos e instalaciones en las distintas actividades.
- f) Se ha actuado según el plan de prevención.
- g) Se ha mantenido la zona de trabajo libre de riesgos, con orden y limpieza.
- h) Se ha trabajado minimizando el consumo de energía y la generación de residuos

6) Actúa de forma responsable y se integra en el sistema de relaciones técnico-sociales de la empresa.

Criterios de evaluación:

- a) Se han ejecutado con diligencia las instrucciones que recibe.
- b) Se ha responsabilizado del trabajo que desarrolla, comunicándose eficazmente con la persona adecuada en cada momento.
- c) Se ha cumplido con los requerimientos y normas técnicas, demostrando un buen hacer profesional y finalizando su trabajo en un tiempo límite razonable.
- d) Se ha mostrado en todo momento una actitud de respeto hacia los procedimientos y normas establecidos.
- e) Se ha organizado el trabajo que realiza de acuerdo con las instrucciones y procedimientos establecidos, cumpliendo las tareas en orden de prioridad y actuando bajo criterios de seguridad y calidad en las intervenciones.

-
- f) Se ha coordinado la actividad que desempeña con el resto del personal, informando de cualquier cambio, necesidad relevante o contingencia no prevista.
 - g) Se ha incorporado puntualmente al puesto de trabajo, disfrutando de los descansos instituidos y no abandonando el centro de trabajo antes de lo establecido sin motivos debidamente justificados
 - h) Se ha preguntado de manera apropiada la información necesaria o las dudas que pueda tener para el desempeño de sus labores a su responsable inmediato.
 - i) Se ha realizado el trabajo conforme a las indicaciones realizadas por sus superiores, planteando las posibles modificaciones o sugerencias en el lugar y modos adecuados

2. - *CONTENIDOS DEL MÓDULO Y DISTRIBUCIÓN TEMPORAL*

CONTENIDOS

Los contenidos en este módulo, serán la puesta en práctica de todos, a ser posible, los conocimientos estudiados en el Centro Educativo. Los contenidos podrán variar en función de la empresa donde se realicen las prácticas. Se intentará en la medida de lo posible abarcar el mayor número de campos estudiados.

TEMPORALIZACIÓN:

Su duración 260 horas.

La estancia de los alumnos en el centro de trabajo será igual o menor al horario laboral de la entidad colaboradora.

El alumno deberá adaptarse lo máximo posible al horario laboral de la empresa, si bien su calendario será el escolar.

Se realizarán durante la 3ª evaluación

MÍNIMOS EXIGIDOS

Cumplimiento de las tareas asignadas en la empresa, y reflejadas en los diferentes anexos.

Se considera indispensable para la calificación del módulo el haber cumplido un mínimo de 120 horas de permanencia en el centro de trabajo.

Asimismo, será objeto de evaluación el comportamiento que el alumno tenga en la empresa al margen del exclusivamente técnico. Así como la puntualidad y el absentismo al centro de trabajo, que serán motivo suficiente para no superar el módulo.

3.- *METODOLOGÍA DIDÁCTICA*

3.1.- *ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE*

Hay que diferenciar dos etapas:

- 1ª.- Antes del comienzo de las actividades.
- 2ª.- Durante la realización del módulo.

Antes del comienzo de las actividades formativas en las empresas del módulo de FCT, se les informará de los siguientes aspectos:

- Finalidad del Módulo de la FCT.
- Aspectos generales de la empresa donde acudirán.
- Documentación que han de cumplimentar.
- Condiciones concretas convenidas con la empresa.
- Indumentaria y comportamiento a seguir dentro de la empresa.

Asimismo, se les preguntará sobre preferencias en cuanto a empresa, tareas a realizar, posibilidad de desplazamientos, etc. Para tratar, en la medida de lo posible, que la elección sea

la más adecuada, tanto para alumno como empresa. En el caso de que una empresa sea solicitada por varios alumnos, se la adjudicará al alumno que haya obtenido mejores calificaciones.

Durante la realización del módulo:

Se facilitará a los alumnos las direcciones de correo de los tutores del centro, para poder tener una comunicación más fluida. Igualmente, se les proporcionará un horario del profesorado implicado para les puedan asesorar en la resolución de problemas que surjan según las diferentes tareas encomendadas.

Cada 15 días acudirán al instituto a una sesión de tutoría con la profesora responsable.

3.2.- ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

El alumnado que cursa ciclos de Formación Profesional Básica suele ser muy heterogéneo debido, entre otros, a los diferentes motivos que han llevado a cursar estas enseñanzas. Entre las más comunes:

- a) Bajo rendimiento académico.
- b) Problemas familiares.
- c) Comportamientos disruptivos en el aula.
- d) Dificultades de aprendizaje.

Debido a esta diversidad, la motivación y los intereses del alumnado son muy dispares, al igual que sus conocimientos previos, capacidades, ritmos de trabajo, estilo de aprendizaje, habilidades y destrezas desarrolladas.

Para atender las necesidades de cada uno de ellos, se seleccionará la empresa más adecuada a cada caso teniendo en cuenta sus habilidades, gustos y preferencias y sus capacidades potenciales.

3.3.- MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

Para la gestión y el seguimiento de las tareas realizadas semanalmente se utiliza el programa Cicerón de la plataforma educativa.

4.- PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Se atenderá a la realización efectiva de cada uno de los objetivos del módulo. Esta se realiza con la ayuda del tutor de prácticas, el cual es quien realmente lleva el seguimiento del alumno día a día.

Se realizarán visitas a la empresa para entrevistarse con el tutor y el alumno con la finalidad de realizar el seguimiento de las prácticas, y verificar que se estén alcanzando los objetivos del módulo que la empresa, en función de su actividad comercial, ofrezca en el programa formativo de FCT.

También se realizarán reuniones en el centro con todos los alumnos en prácticas para poner en común los diferentes conocimientos que estén adquiriendo en la empresa, así como las dificultades que estén encontrando. Tendrá una duración máxima de dos horas lectivas, y dichas horas también se considerarán como horas de asistencia a FCT.

En la evaluación de este módulo colaborará el responsable de formación del alumno designado por el centro de trabajo durante el período de estancia en el mismo y el profesor del módulo.

La empresa, a través de su tutor, tiene que evaluar si el alumno es capaz de realizar y obtener resultados en situaciones reales, realizando las siguientes tareas:

- Seguimiento del alumno a lo largo de su estancia en la empresa.
- Supervisar la Ficha individual de Seguimiento y Evaluación del alumno, para la confección de su informe.
- Informe valorativo, al final del proceso.

Los instrumentos de evaluación por el tutor del centro:

- Puntualidad en la empresa y cuidado personal.
- Seguimiento y observación directa de actividades.
- Entrevistas e intercambio de información con el tutor de empresa.
- Hoja Semanal del Alumno (Anexo VI).
- Puesta en común y verificar las dificultades técnicas y de relación, que el alumno ha podido encontrar en la empresa (Jornada quincenal en el centro educativo).
- Ficha de seguimiento y evaluación (Anexo III).
- Estudio del “informe valorativo de la empresa” (Anexo IV).

5.- CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

La evaluación de la FCT se realizará de la siguiente forma:

- Positiva se calificará como APTO
- Negativa NO APTO.

6.- PÉRDIDA DE EVALUACIÓN CONTINUA

No procede para este módulo.

7.- PLANIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN

7.1.- SISTEMA DE RECUPERACIÓN DE EVALUACIONES SUSPENSAS

Para aquellos alumnos que hayan obtenido una calificación de NO APTO en el periodo ordinario de FCT tendrá derecho a una convocatoria extraordinaria donde volverá a realizar las prácticas en la empresa que le asigne el tutor. La duración será de 260 horas.

7.2.- PLANIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN DE LOS ALUMNOS QUE NO ACCEDEN A LA FCT

No procede para este módulo.

7.3.- PLANIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN DE LOS ALUMNOS QUE REALIZAN LA FCT CON UN MÓDULO SUSPENSO

No procede para este módulo.

8.- PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN DE LAS CALIFICACIONES

Desde el principio del curso los alumnos dispondrán de toda la información correspondiente a los procedimientos y criterios de evaluación que se van a aplicar para valorar el grado de consecución de los diferentes objetivos y contenidos de este módulo, tal y como aparecen en la presente Programación.

Durante el proceso de evaluación serán puntualmente informados sobre los resultados obtenidos en la aplicación de los diferentes instrumentos de evaluación (ejercicios de clase, tareas realizadas fuera del horario lectivo, pruebas escritas, actividades de refuerzo o de ampliación, etc...)

Para evaluaciones trimestrales:

Después de cada evaluación trimestral (1ª, 2ª y 3ª evaluación) los alumnos podrán solicitar aclaraciones y/o presentar reclamaciones sobre los resultados de dicha evaluación.

Para ello, el Departamento de la Familia Profesional de Administración y Gestión, establece el siguiente procedimiento:

a) Tras la comunicación de los resultados por parte del tutor del grupo, de los sistemas informáticos o de la publicación en los tablones del centro, los alumnos que no estén de acuerdo con la calificación obtenida solicitarán entrevista con el profesor/a de la materia o módulo, y éste les atenderá en el primer periodo destinado a la atención a padres que conste en su horario personal (o en cualquier otro momento que puedan acordar entre ambas partes)

b) En dicha reunión se le facilitarán las aclaraciones que sean precisas sobre los resultados de la evaluación y se le informará sobre el procedimiento que se va a aplicar para recuperar los contenidos no superados.

c) Si los alumnos siguen en desacuerdo con las calificaciones obtenidas, pueden presentar la correspondiente reclamación al Departamento de la Familia Profesional de Administrativo, quien a su vez solicitará al profesor que presente su informe al respecto.

d) Las reclamaciones se efectuarán en un formulario establecido por el Departamento para tal fin, en los dos días lectivos siguientes, al conocimiento por parte del alumnado de la calificación de la materia o módulo.

f) La reclamación que presente el alumnado debe estar suficientemente argumentada y motivada, en caso contrario, no se admitirá a trámite. Los motivos de la reclamación deberán ser los establecidos en la respectiva Orden evaluación para las reclamaciones finales (apartado a), punto 3, art. 15)

e) Reunión de la Comisión encargada de resolver la Reclamación. La Comisión estará formada por la Jefa de Departamento y dos profesores/as de la misma especialidad, nombrado por ésta. Si el tutor pertenece a la misma especialidad, y no es parte implicada, será uno de los dos profesores/as designados por la Jefa del Departamento. El profesor/a implicado explicará a la Comisión los motivos de la calificación. Se analizará la información obtenida y se ratificará o rectificará las calificaciones obtenidas por el alumn@. La Comisión podrá solicitar explicaciones adicionales al alumnad@ que reclama y al profesor@ de la materia o módulo objeto de reclamación.

f) En el plazo de dos días lectivos la Comisión resolverá la Reclamación y se la remitirá al alumn@ implicado, no procediendo ninguna otra reclamación a instancias superiores.

Para evaluaciones finales:

Para las reclamaciones correspondientes a las evaluaciones finales (ordinaria y extraordinaria) se aplicará lo establecido en el art.15 de la ORDEN EDU/1103/2014, de 17 de diciembre, por la que se regula el proceso de evaluación y la acreditación académica del alumnado que curse las enseñanzas de Formación Profesional Básica en la Comunidad de Castilla y León, y se modifica la Orden EDU/2169/2008, de 15 de diciembre, por la que se regula el proceso de evaluación y la acreditación académica de los alumnos que cursen enseñanzas de formación profesional inicial en la Comunidad de Castilla y León.