TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE DATOS

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. Prepara los equipos y materiales necesarios para su trabajo, reconociendo sus principales funciones y aplicaciones y sus necesidades de mantenimiento.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado y clasificado los equipos informáticos y sus periféricos en función de su utilidad en el proceso ofimático.
b) Se han identificado las distintas aplicaciones informáticas asociándolas a las diferentes labores que se van a realizar
c) Se han comprobado las conexiones entre los distintos elementos informáticos, subsanando, en su caso, los errores observados.
d) Se ha comprobado el funcionamiento de las aplicaciones informáticas a utilizar.
e) Se ha realizado el mantenimiento de primer nivel de los diferentes equipos informáticos.
f) Se han adoptado las medidas de seguridad necesarias para evitar los riesgos laborales derivados de la conexión y desconexión de los equipos.
g) Se han situado los equipos teniendo en cuenta criterios de ergonomía y salud laboral.

2. Graba informáticamente datos, textos y otros documentos, valorando la rapidez y exactitud del proceso.

Criterios de evaluación:

a) Se han organizado los documentos que contienen los datos a grabar disponiéndolos de manera ordenada.
b) Se ha comprobado que los datos y documentos no están previamente grabados con el fin de evitar duplicidades.
c) Se han situado correctamente los dedos sobre el teclado.
d) Se han identificado los distintos caracteres del teclado por el tacto y la posición de los dedos.
e) Se ha manejado el teclado extendido con rapidez y exactitud, sin necesidad de desviar la mirada hacia las teclas.
f) Se ha obtenido un grado de corrección elevado en la grabación de datos, con un máximo de un 5% de errores.

g) Se ha utilizado correctamente el escáner para digitalizar imágenes y otros documentos.
h) Se han corregido las anomalías y errores detectados en los resultados.
i) Se ha mantenido la confidencialidad respecto de los datos y textos grabados.
j) Se han seguido las normas ergonómicas y de higiene postural en la realización de las labores encomendadas.

3. Trata textos y datos informáticamente, seleccionando las aplicaciones informáticas en función de la tarea.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado y seleccionado las aplicaciones a utilizar en cada uno de los ejercicios propuestos.
b) Se han elaborado textos mediante procesadores de textos utilizando distintos formatos.
c) Se han insertado imágenes, tablas y otros objetos en los textos.
d) Se han guardado los documentos realizados en el lugar indicado, nombrándolos de manera que sean fácilmente identificables
e) Se ha procedido a la grabación sistemática del trabajo realizado con objeto de que no se produzcan pérdidas fortuitas.
f) Se ha identificado la periodicidad con que han de realizarse las copias de seguridad.
g) Se han seguido las instrucciones recibidas y las normas ergonómicas y de higiene postural en la realización de las labores encomendadas.

4. Tramita documentación mediante su archivo, impresión y transmisión de los mismos, relacionado el tipo de documento con su ubicación.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado y clasificado los distintos documentos obtenidos de acuerdo con sus características y contenido.
b) Se han identificado las posibles ubicaciones de archivo en soporte digital.
c) Se han archivado digitalmente los documentos en el lugar correspondiente.
d) Se ha accedido a documentos archivados previamente.
e) Se ha comprobado el estado de los consumibles de impresión y se han repuesto en su caso.
f) Se han seleccionado las opciones de impresión adecuadas a cada caso.
g) Se han impreso los documentos correctamente.
h) Se han utilizado las herramientas de mensajería informática interna, asegurando la recepción correcta de los documentos.
i) Se ha demostrado responsabilidad y confidencialidad en el tratamiento de la información.
j) Se han dejado los equipos informáticos en perfecto estado de uso al finalizar la jornada.

2.- METODOLOGÍA DIDÁCTICA

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, intentando además conectar el aula con el mundo real. Las actividades tendrán como objetivo resolver de manera práctica todo el proceso administrativo que, en un nivel de cualificación 1, se desarrolla habitualmente en una oficina y consistirán, por tanto, en ejercicios prácticos reales. 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 continúa 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.

En la realización de todas las actividades se fomentará el uso por parte del alumno de un lenguaje correcto, y sin faltas de ortografía, insistiendo especialmente en la importancia de la lectura atenta de todo tipo de instrucciones, constituyéndose esta en un criterio de evaluación añadido a los que evalúan los diversos contenidos.

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

Se utilizará los siguientes programas informáticos:

- ✓ Sistema operativo Windows 10.
- ✓ Microsoft Office 365.
- ✓ Equaltic.

Se utilizarán materiales propios de la profesora que entregará a los alumnos.

2.1.- ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre: Las líneas de actuación en el proceso enseñanza aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:

- La grabación de datos en terminales informáticas.
- La utilización de diferentes aplicaciones informáticas para la elaboración y archivo de documentos.
- La utilización de equipos para imprimir y transmitir información.
- Los riesgos específicos y su prevención en el sector correspondiente a la actividad.
- Es importante repetir las actividades, las veces necesarias hasta adquirir las destrezas adecuadas.
- La grabación de datos en terminales informáticas.
- La utilización de diferentes aplicaciones informáticas para la elaboración y archivo de documentos.
- La utilización de equipos para imprimir y transmitir información.
- Los riesgos específicos y su prevención en el sector correspondiente a la actividad.
- Es importante repetir las actividades, las veces necesarias hasta adquirir las destrezas adecuadas

2.2.- 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.

2.3.- MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

Se utilizarán materiales propios de la profesora que entregará a los alumnos.

3.- CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

- **Criterios de calificación**

- Pruebas individuales	**60%**
- Participación en las clases, habilidades sociales, puntualidad	**10%**
- Ejercicios y actividades para realizar en casa y en clase	**30%**

- **Operatoria de teclados:**

Con el objetivo de que se alcance tanto la velocidad como la precisión en la ejecución de la operatoria de teclados, en cualquier evaluación, las pruebas que contengan un nº de faltas superior a 30 se considerarán automáticamente suspensas y un nº de faltas superior a 20 hará que se aplique la calificación inmediatamente inferior.

La calificación en esta parte de la asignatura dependerá de las pulsaciones alcanzadas en las tres últimas pruebas que se realicen en el trimestre, de acuerdo con el siguiente baremo:

- Baremo de pulsaciones para la calificación:

1ª Evaluación		2ª Evaluación		3ª Evaluación	
PULSACIONES	CALIFICACIÓN	PULSACIONES	CALIFICACIÓN	PULSACIONES	CALIFICACIÓN
80-90	Suficiente	**110-120**	Suficiente	**160-170**	Suficiente
90-100	Bien	**120-140**	Bien	**170-180**	Bien
100-110	Notable (7)	**140-160**	Notable (7)	**180-190**	Notable (7)
110-120	Notable (8)	**160-180**	Notable (8)	**190-200**	Notable (8)
120 en adelante	Sobresaliente	**180 en adelante**	Sobresaliente	**200 en adelante**	Sobresaliente

Se debe tener en cuenta:

- Que tres retrasos injustificados equivaldrán a una falta y que la justificación o no de las faltas quedará a criterio del profesor.
- Que la actitud personal hacia el profesor y los compañeros sea correcta.
- La puntualidad a los exámenes es obligatoria, si el alumnado llega con retraso o falta sin justificación no podrá realizar la prueba.
- Que se cuide adecuadamente el material informático y el mobiliario de clase.
- Que presenten los proyectos y/o trabajos exigidos a lo largo del curso. El retraso en su entrega supondrá una reducción en la calificación.

4.- 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 TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE DATOS tiene una duración de 231h. El alumno perderá la evaluación continua si el número **de faltas de asistencia no justificadas es superior a 35 faltas (periodos de clase de 50 minutos).**

5.- PLANIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN

5.1.- SISTEMA DE RECUPERACIÓN DE EVALUACIONES SUSPENSAS

La profesora a los alumnos que no superen las distintas evaluaciones podrá encomendarles a lo largo del curso académico la realización de una serie de actividades como trabajo personal para que puedan asentar bien los conocimientos.

Una vez realizada la sesión de evaluación ordinaria, aquellos alumnos/as que no hayan superado la materia evaluada 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.

5.2.- PLANIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN DE LOS MÓDULOS PENDIENTES DE PRIMERO

En cuanto a los alumnos que tengan pendiente esta materia por no haberla superado el año anterior, la profesora les convocará durante el mes de octubre con el fin de informarles de las fechas de realización de las correspondientes pruebas de evaluación, de la distribución de contenidos y el procedimiento de evaluación y criterios de calificación, así como para suministrarles cuanta información o asesoramiento precisen.

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 trasmisión 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.- METODOLOGÍA DIDÁCTICA

2.1.- 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 continúa 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.

2.2.- 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.

2.3.- 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.
- OFFICE 365

Y en la medida de lo posible:

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

2.4.- LA UTILIZACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)

El desarrollo de este módulo no se concibe sin el uso de las TIC, en concreto trabajaremos con:

- Ordenadores para impartir los contenidos y realizar sus prácticas.
- Manejo de la plataforma Microsoft Teams para la utilización de recursos compartidos.
- Utilización del proyector del aula para la presentación de trabajos multimedia.

2.5.- ACTIVIDADES INTERDISCIPLINARES

Los contenidos de este módulo están muy vinculados con ATENCIÓN AL CLIENTE y PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS. Se mantendrá el contacto con los profesores que imparten este módulo para realizar alguna actividad conjunta.

3.- 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 la profesora, para que esta las revise y califique.

4.- CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Pruebas individuales 60%

Participación en las clases, habilidades sociales, puntualidad 10%

Ejercicios y actividades para realizar en casa y en clase 30%

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 8 faltas sin justificar (una semana de clase) el punto que se corresponde con la participación, habilidades sociales y puntualidad, NO SE APLICARÁ.

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

5.- 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 número de faltas de asistencias justificadas y no justificadas sea superior al 30% 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) o si el número de faltas de asistencia justificadas y no justificadas superior a 60 faltas.

6.- PLANIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN

6.1.- 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

6.2.- 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.

3003. TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS BÁSICAS

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. Clasifica las tareas administrativas de una empresa identificando las áreas funcionales de la misma.

Criterios de evaluación:

a) Se ha definido la organización de una empresa.
b) Se han descrito las tareas administrativas de una empresa.
c) Se han identificado las áreas funcionales de una empresa.
d) Se ha definido el organigrama elemental de una organización privada y pública.
e) Se ha identificado la ubicación física de las distintas áreas de trabajo.

2. Tramita correspondencia y paquetería identificando las fases del proceso.

Criterios de evaluación:

a) Se han descrito las distintas fases a realizar en la gestión de la correspondencia.
b) Se ha realizado la recepción del correo físico y de la paquetería, cumplimentando los documentos internos y externos asociados.
c) Se ha clasificado el correo utilizando distintos criterios.
d) Se ha distribuido el correo, tanto el interno como el externo.
e) Se ha anotado en los libros registro el correo y los paquetes recibidos y distribuidos.
f) Se ha utilizado el fax para el envío y recepción de documentos por este medio.
g) Se ha preparado para su envío la correspondencia y paquetería saliente, tanto la normal como la urgente.
h) Se ha puesto especial interés en no extraviar la correspondencia.
i) Se ha mantenido en todo momento limpio y en orden el espacio de trabajo

3. Controla el almacén de material de oficina relacionando el nivel de existencias con el aseguramiento de la continuidad de los servicios.

Criterios de evaluación:

a) Se han diferenciado los materiales de oficina en relación con sus características y aplicaciones.
b) Se han reconocido las funciones de los inventarios de material.
c) Se han identificado los diferentes tipos de valoración de existencias.
d) Se han definido los diferentes tipos de estocaje.
e) Se ha calculado el volumen de existencias.
f) Se han empleado aplicaciones informáticas en el control de almacén
g) Se han descrito los procedimientos administrativos de aprovisionamiento de material
h) Se han realizado pedidos garantizando unas existencias mínimas.
i) Se ha valorado la importancia de un estocaje mínimo.

4. Realiza operaciones básicas de tesorería identificando los diferentes documentos utilizados.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los distintos medios de cobro y pago.
b) Se han reconocido los diferentes justificantes de las operaciones de tesorería.
c) Se han relacionado los requisitos básicos de los medios de pago más habituales.
d) Se han realizado pagos y cobros al contado simulados, calculando el importe a devolver en cada caso.
e) Se han realizado operaciones de tesorería simuladas, utilizando para ello los documentos más habituales en este tipo de operaciones.
f) Se ha cumplimentado un libro registro de movimientos de caja.
g) Se ha realizado el cálculo el importe a pagar/cobrar en distintas hipótesis de trabajo.
h) Se ha demostrado responsabilidad tanto en el manejo del dinero en efectivo como en el de los documentos utilizados.

2.- METODOLOGÍA DIDÁCTICA

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

2.1.- ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

La metodología 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, intentando además conectar el aula con el mundo real. Las actividades tendrán como objetivo resolver de manera práctica todo el proceso administrativo que, en un nivel de cualificación 1, se desarrolla habitualmente en una oficina y consistirán, por tanto, en ejercicios prácticos reales. 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 continúa 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.

En la realización de todas las actividades se fomentará el uso por parte del alumno de un lenguaje correcto, y sin faltas de ortografía, insistiendo especialmente en la importancia de la lectura atenta de todo tipo de instrucciones, constituyéndose esta en un criterio de evaluación añadido a los que evalúan los diversos contenidos.

2.2.- ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

En caso de alumnos con necesidades de apoyo educativo, se realizarán las adaptaciones que sean necesarias para facilitarle el aprendizaje. Se trabaja de forma muy coordinada y cooperativa con el Departamento de Orientación para desarrollar y usar las herramientas oportunas dependiendo del grupo de aula, para que todo el alumnado esté integrado en el proceso de aprendizaje y evaluación por igual, y tenga las mismas opciones de promoción, adaptándolas a cada caso especial si es necesario.

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

2.3.- MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

- Libro de texto recomendado: Técnicas Administrativas Básicas. Editorial Paraninfo.
- Equipos informáticos con conexión a Internet.
- Cañón de proyección.
- Pizarras (Smart Board y clásica)
- Sistema Operativo: Windows 10.
- Office 365.
- Uso de aplicaciones TIC's: Teams, correo-e, Kahoots, Mentimeter, etc
- Ejercicios realizados por el profesor.
- Fotocopias.

3.- CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

- Pruebas individuales 60%
- Participación en las clases, habilidades sociales, puntualidad . 10%
- Ejercicios y actividades para realizar en casa y en clase 30%

Las faltas de asistencia continuada en cada trimestre repercutirán de forma negativa en la nota final de la Evaluación.

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

Consideraciones respecto a la calificación final:

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, siempre y cuando en cada uno de los criterios de calificación se haya obtenido un mínimo de **4** puntos.

4.- 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.

Según el art.4.c) de la Orden EDU 1103/2014 de 22 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**.

La imposibilidad de aplicar la evaluación continua anulará las posibles pruebas realizadas por el alumno hasta ese momento.

El profesor del módulo, antes de la pérdida definitiva de la evaluación continua, enviará al alumno un correo (educacyl) indicando que está en riesgo de la pérdida de esta.

La comunicación de la pérdida de evaluación continua se firmará por el profesor del módulo y tutor y se realizará preferentemente presencial, siempre que sea posible, donde el alumno firmará dicho documento. En otra situación, se enviará por correo de educacyl.

Del documento de pérdida de evaluación continua se realizarán dos copias, una se entregará al alumno y otra se archivará en el Departamento. Además, se publicará en el tablón de anuncios del Departamento de Administración y Gestión".

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 tiene una duración de 198 horas. 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).

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 sobre TODOS los contenidos del módulo y/o entregar una relación de actividades. En cada Programación se especificará este/os aspecto/s"

Los alumnos que pierdan la evaluación realizarán un examen específico para ellos sobre TODOS los contenidos del módulo. Deberán superar el examen con una nota igual o superior a

5 puntos. El examen es el único elemento evaluable. En la prueba se indicarán los criterios de corrección, así como los requisitos para aprobar el módulo.

5.- PLANIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN

5.1.- SISTEMA DE RECUPERACIÓN DE EVALUACIONES SUSPENSAS

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

5.2.- PLANIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN DE LOS MÓDULOS PENDIENTES DE PRIMERO

Se entregará a los alumnos/as un plan de refuerzo individualizado con de los siguientes apartados: (plan ya entregado a la alumna)

CONTENIDOS Y ACTIVIDADES:

1. Realización de las tareas administrativas de una empresa:
   – Definición de la organización de una empresa.
   – Descripción de las tareas administrativas de una empresa.
   – Áreas funcionales de una empresa.
   – Organigramas elementales de organizaciones y entidades privadas y públicas.

2. Tramitación de correspondencia y paquetería:
   – Circulación interna de la correspondencia por áreas y departamentos.
   – Técnicas básicas de recepción, registro, clasificación y distribución de correspondencia y paquetería.
   – El servicio de correos.
   – Servicios de mensajería externa.
   – El fax y el escáner. Funcionamiento.
   – Preparación y clasificación, para su envío, de correspondencia y paquetería.

3. Control de almacén de material de oficina:
   – Materiales tipo de oficina. Material fungible y no fungible.
   – Valoración de existencias.
   – Inventarios: tipos, características y documentación.
   – Tipos de estocaje.
   – Procedimientos administrativos de aprovisionamiento de material de oficina. Documentos.
   – Aplicaciones informáticas en el control de almacén.

4. Operaciones básicas de tesorería:
   – Operaciones básicas de cobro y pago.
   – Operaciones de pago en efectivo. Documento justificativo: recibo.
   – Medios de pago:
      – Tarjetas de crédito y débito.
      – Transferencias bancarias.
      – Cheques.
      – Pagarés.
      – Domiciliación bancaria.
   – Libro registro de movimientos de caja y bancos

MEDIDAS DE REFUERZO Y ORGANIZACIÓN DE LAS MISMAS:

La alumna deberá estudiar los contenidos de cada unidad, así como realizar las actividades finales de cada una de las unidades con el fin de asimilar los conceptos teóricos.

Medidas para superar las materias pendientes:

- Resolver dudas a través del Teams
- Presentación a pruebas de evaluación.

Realizará un examen de las unidades 1 y 2 durante la última quincena de noviembre. Este examen tendrá carácter eliminatorio. Para superarlo deberá obtener al menos una calificación de **5** sobre 10. Si no superase la prueba anterior deberá examinarse en la segunda quincena de enero (en las fechas que fije Jefatura de Estudios) de todas las unidades (UNIDADES 1 a 4). Si superase la prueba de noviembre, en enero únicamente se examinará de las unidades 3 y 4. La nota final se obtendrá de la nota media entre los dos parciales, siempre y cuando se saque más de un **5**/10 en el primer parcial. Se considerará aprobado el módulo, cuando la nota global sea como mínimo un **5** sobre 10.

UNIDADES:

1. La organización de las entidades y sus áreas funcionales.
2. Tramitación de correspondencia y paquetería.
3. Control de almacén de equipos y material de oficina.
4. Operaciones básicas de tesorería, los medios de pago y cobro.

MATERIALES Y RECURSOS UTILIZADOS:

- Libro de texto “Técnicas Administrativas Básicas”. Editorial Paraninfo.
- Materiales digitales facilitados por Teams o correo electrónico.

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN Y SU TEMPORALIZACIÓN:

Realización de dos exámenes:

- Uno en la última quincena de noviembre sobre las unidades 1 y 2 de carácter eliminatorio.
- Otro en la segunda quincena de enero sobre las unidades 3 y 4. Si no hubiera superado el examen de noviembre, el examen de enero se realizará sobre las unidades 1 a 4.

La nota de los exámenes computará un 100% de la nota final del módulo. Se recomienda la realización de las diferentes actividades de cada una de las unidades.

Los exámenes constarán de preguntas teóricas, ejercicios prácticos y preguntas tipo test.

3004. ARCHIVO Y COMUNICACIÓN

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

1. Realiza labores de reprografía de documentos valorando la calidad del resultado obtenido.

Criterios de evaluación:

a) Se han diferenciado los distintos equipos de reproducción yencuadernación.
b) Se han relacionado las distintas modalidades de encuadernación básica.
c) Se han reconocido las anomalías más frecuentes en los equipos dereproducción.
d) Se han obtenido las copias necesarias de los documentos de trabajo en la calidad y cantidad requeridas.
e) Se han cortado los documentos, adaptándolos al tamaño requerido, utilizando herramientas específicas.
f) Se han observado las medidas de seguridad requeridas.
g) Se han encuadernado documentos utilizando distintos métodos básicos (grapado, encanutado y otros).
h) Se ha puesto especial cuidado en mantener el correcto orden de los documentos encuadernados.
i) Se ha puesto interés en mantener en condiciones de funcionamiento óptimo los equipos utilizados.

2. Archiva documentos convencionales utilizados en las operaciones comerciales y administrativas relacionando el tipo de documento con suubicación o destino.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los distintos tipos de archivo.
b) Se han descrito los diferentes criterios utilizados para archivar.
c) Se han indicado los procesos básicos de archivo.
d) Se han archivado documentos en soporte convencional siguiendo los criterios establecidos.
e) Se ha accedido a documentos previamente archivados.
f) Se ha distinguido la información fundamental que deben incluir los distintos documentos comerciales y administrativos básicos.
g) Se han registrado los diferentes documentos administrativos básicos.
h) Se ha comprobado la veracidad y la corrección de la información contenida en los distintos documentos.
i) Se han elaborado los diferentes registros de manera limpia, ordenada yprecisa.
j) Se ha valorado el empleo de aplicaciones informáticas en la elaboración delos registros.

3. Se comunica telefónicamente, en el ámbito profesional, distinguiendo el origen y destino de llamadas y mensajes.

Criterios de evaluación:

a) Se han reconocido diferentes equipos de telefonía.
b) Se han valorado las distintas opciones de la centralita telefónica
c) Se han atendido las llamadas telefónicas siguiendo los protocolosestablecidos.

d) Se han derivado las llamadas telefónicas hacia su destinatario final.
e) Se ha informado, al destinatario final de la llamada, del origen de la misma.
f) Se han cumplimentado notas de aviso telefónico de manera clara y precisa.
g) Se ha demostrado interés en utilizar los distintos equipos telefónicos de una manera eficaz.
h) Se ha mostrado cortesía y prontitud en la atención a las llamadastelefónicas.

4. Recibe a personas externas a la organización reconociendo y aplicando normas de protocolo.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado las distintas normas de cortesía aplicando el protocolo de saludo y despedida.
b) Se ha empleado un lenguaje cortés y apropiado según la situación.
c) Se han diferenciado costumbres características de otras culturas.
d) Se ha informado previamente de datos relevantes de la persona esperada.
e) Se ha identificado ante la visita y solicitado la información necesaria deésta.
f) Se ha notificado al destinatario de la visita la llegada de ésta y transmitido los datos identificativos.
g) Se ha transmitido durante la comunicación la imagen corporativa de laorganización.
h) Se ha demostrado interés por ofrecer un trato personalizado.

2.- METODOLOGÍA DIDÁCTICA

La metodología didáctica aplicada al Ciclo Formativo Básico de Servicios Administrativos integrará los aspectos científicos, tecnológicos y organizativos que en cada caso correspondan, con el fin de que el alumnado adquiera una visión global de los procesos productivos propios de la actividad profesional.

Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de realización de actividades elementales de gestión administrativa.

La definición de esta función incluye aspectos como:
– Encuadernación y reprografía de documentos.
– Registro y archivo de documentación comercial y administrativa.
– Utilización de equipos de telefonía.
– Recepción de personas externas.

2.1.- 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.

2.2.- 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.

2.3.- MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

Los materiales y recursos didácticos que se van a utilizar en el proceso de enseñanza/aprendizaje son:

- Libros de texto recomendado de la Editorial Paraninfo.
- Materiales y fotocopias elaboradas por la profesora.
- Bibliografía de la materia disponible en la biblioteca o departamento del centro.
- Publicaciones periódicas generales y específicas.
- Documentos e impresos.
- Proyector
- Internet.
- Microsoft Teams.

3.- 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.

Se realizarán tres 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 en que se divide el módulo y se realizará tomando siempre como referencia los criterios de evaluación expuestos anteriormente.

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

- Respetar las normas del RRI.

- 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 **tres 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.

4.- 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.

La imposibilidad de aplicar la evaluación continua anulará las posibles pruebas realizadas por el alumno hasta ese momento.

El profesor del módulo, antes de la pérdida definitiva de la evaluación continua, enviará al alumno un correo (educacyl) indicando que está en riesgo de la pérdida de esta.

La comunicación de la pérdida de evaluación continua se firmará por el profesor del módulo y tutor y se realizará preferentemente presencial, siempre que sea posible, donde el alumno firmará dicho documento. En otra situación, se enviará por correo de educacyl.

Del documento de pérdida de evaluación continua se realizarán dos copias, una se entregará al alumno y otra se archivará en el Departamento. Además, se publicará en el tablón de anuncios del Departamento de Administración y Gestión".

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 tiene una duración de 132 horas. El alumno perderá la evaluación continua si el número de faltas de asistencia no justificadas es superior a 20 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 sobre TODOS los contenidos del módulo, proponiéndose un examen específico para estos alumnos".

En el caso de pérdida de la evaluación continua en este módulo, el alumnado deberá realizar una **prueba final única**, que englobe el **total de los contenidos y de los objetivos del módulo.**

5.- PLANIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN

5.1.- SISTEMA DE RECUPERACIÓN DE EVALUACIONES SUSPENSAS

Al alumnado con evaluación continua se le realizará una prueba para este propósito tras cada evaluación mediante la realización de un examen que englobe los contenidos de la/s evaluación/es suspensa/s en su conjunto (no se recupera por exámenes, sino por evaluaciones suspensas).

Para los alumnos que no hayan superado el módulo por evaluaciones habrá una Prueba de Evaluación Final, en el mes de junio.

Para aprobar el módulo será necesario obtener una calificación de al menos cinco puntos sobre el total de diez.

5.2.- PLANIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN DE LOS MÓDULOS PENDIENTES DE PRIMERO

A los alumnos con el módulo pendiente se les realizaría un Plan individual de Refuerzo y Recuperación con el siguiente contenido:

Contenidos y actividades, medidas de refuerzo y organización de las mismas, materiales y recursos utilizados, instrumentos de evaluación y su temporalización.

Para que los alumnos pendientes puedan recuperar el módulo, estarán tutorizados por el profesor del módulo.

MÓDULO: ATENCIÓN AL CLIENTE

1.- RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.	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 trasmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.
2.Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.	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 comunicación comercial. 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.
3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.	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.
4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.	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.- METODOLOGÍA DIDÁCTICA

2.1.- 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.

2.2.- 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.

2.3.- 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

3.- 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... - 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.

4.- 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 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".

5.- PLANIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN

5.1.- 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.

5.2.- 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.

5.3.- 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.

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.- METODOLOGÍA DIDÁCTICA

2.1.- 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, intentando además conectar el aula con el mundo real. Las actividades tendrán como objetivo resolver de manera práctica todo el proceso administrativo que, en un nivel de cualificación 1, se desarrolla habitualmente en una oficina y consistirán, por tanto, en ejercicios prácticos reales. 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 continúa 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.

Proyecto de empresa: Se destinará una sesión a la semana para la realización de un proyecto de empresa donde los alumnos pondrán en práctica los conocimientos adquiridos en todos los módulos específicos del ciclo. Para ellos los alumnos seguirán unos pasos detallados organizados en cuatro fases donde crearán su propia empresa, comercializarán sus productos y elaborarán toda la documentación necesaria para realizar actividades de compraventa. Al finalizar el curso deberán hacer una presentación de su proyecto.

En la realización de todas las actividades se fomentará el uso por parte del alumno de un lenguaje correcto, y sin faltas de ortografía, insistiendo especialmente en la importancia de la lectura atenta de todo tipo de instrucciones, constituyéndose esta en un criterio de evaluación añadido a los que evalúan los diversos contenidos.

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

2.2.- 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.

2.3.- 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.

3.- CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

- Pruebas individuales 60%
- Ejercicios, proyecto empresarial y actividades para realizar en casa y en clase 30%
- Participación en la clase, habilidades sociales y puntualidad..... 10%

* Las faltas de asistencia continuada en cada trimestre repercutirán de forma negativa en la nota final de la Evaluación.
La puntualidad a los exámenes es obligatoria, si el alumnado llega con retraso o falta sin justificación no podrá realizar la prueba.

Consideraciones respecto a la calificación final:
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.

4.- 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).

5.- PLANIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN

5.1.- 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.

5.2.- 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.

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 trasmitido 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.- METODOLOGÍA DIDÁCTICA

2.1.- 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.

2.2.- 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.

2.3.- MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

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

3.- CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

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

- Positiva se calificará como APTO
- Negativa NO APTO.

4.- PÉRDIDA DE EVALUACIÓN CONTINUA

No procede para este módulo.

5.- PLANIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN

5.1.- 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.

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

No procede para este módulo