

3001 TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE DATOS

PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

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

- **Evaluación por objetivos**, en la que se evalúa el grado de consecución de los objetivos generales programados para el módulo a través de la evaluación de los objetivos didácticos de cada una de las unidades de trabajo o didácticas, teniendo como referente inmediato los criterios de evaluación.

- **Evaluación individual**, en la que el referente de la evaluación es cada alumno y alumna considerada individualmente, no en relación al grupo o curso.

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

- **Evaluación del alumnado con necesidades educativas especiales:**

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

- Solicitar información, además de asesoramiento, al Departamento de Orientación del centro sobre las necesidades y discapacidad que presenta el alumno o alumna, según su informe de evaluación psicopedagógica si lo tiene.

- Facilitar el acceso del alumnado al currículo, realizando en colaboración con la Dirección y Jefatura de Estudios, aquellas modificaciones que sean necesarias en cuanto a necesidades de recursos humanos, distribución de los espacios, disposición del aula, equipamientos, métodos de comunicación alternativos, etc.

- Determinar las posibles adaptaciones que le pueda aplicar en metodología, actividades y técnicas de evaluación, siempre que no afecten a la consecución de los objetivos del módulo ni a criterios de evaluación de estos.

- Proporcionar información, orientación y asesoramiento al alumnado y a sus familias.

- Involucrar al resto del grupo para facilitar la integración del alumno/a en el aula.

- Tomar las medidas adecuadas para garantizar que el alumnado tenga acceso a las diferentes pruebas de evaluación y sea valorado con los medios apropiados a sus posibilidades y características.

La posible adaptación de las actividades de formación, los criterios y los procedimientos de evaluación, siempre será no significativa.

Los **INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN** detallados a continuación, serán utilizados a lo largo del módulo para garantizar un proceso de evaluación continua, formativa y diferenciada, que permita valorar el grado de adquisición de los Resultados de Aprendizaje:

- **Realización de pruebas individuales teórico prácticas (escritas, informáticas u orales).**
- **Realización de trabajos, ejercicios, actividades individuales y/o en grupo, y puntualidad en la entrega.**
- **Realización de exposiciones orales.**
- **Portfolio.**
- **Diario del profesor.**
- **Cuaderno del alumno.**
- **Guía de observación.**
- **Comportamiento, participación e interés por el módulo.**

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN DE LOS MÓDULOS

Para obtener la **calificación final del módulo**, se deben aplicar las ponderaciones especificadas a continuación y sumar los resultados. La **nota mínima** requerida es **5**.

	%	OBSERVACIONES
Pruebas individuales teórico prácticas (escritas, informáticas u orales).	60%	El propósito de estas pruebas es medir el grado en que se han alcanzado los Resultados de Aprendizaje, desarrollados a partir de los contenidos de la programación. Para aprobar, la nota mínima requerida en estas pruebas es de 5.
Trabajos, ejercicios, actividades individuales y/o en grupo, y puntualidad en la entrega.	30%	Las actividades serán calificadas de 0 a 10, asignándose un 0 a las no presentadas. Solo si la media aritmética de estas calificaciones alcanza un mínimo de 5, se procederá a aplicar la ponderación. La “Operatoria de teclados” estará repartida a lo largo de todo el curso ya que es un aprendizaje progresivo que requiere de bastantes horas de práctica, y su calificación se incluirá en este apartado. Se detallan más abajo los criterios de calificación según las pulsaciones alcanzadas en las diferentes pruebas de velocidad que se realicen con el programa Mecanet, así como en el coeficiente de error.

Comportamiento, participación e interés por el módulo	10%	La puntuación oscilará entre un 1 (si se cumplen todos los parámetros o un 0 (si el alumno incumple alguno de los detallados). Se valorará: ○ Respetar a los compañeros y profesores. ○ Utilizar adecuadamente los equipos informáticos. ○ Uso adecuado de las instalaciones del aula. ○ No utilizar el móvil, salvo consentimiento de la profesora. ○ No jugar a ningún juego en el ordenador. ○ Estar atento a las explicaciones del profesor.
--	------------	---

Criterios de calificación para las pruebas de velocidad realizadas con **Mecanet**:

1ª Evaluación		2ª Evaluación		3ª Evaluación	
PULSACIONES	CALIFICACIÓN	PULSACIONES	CALIFICACIÓN	PULSACIONES	CALIFICACIÓN
80-90	Suficiente (5)	110-120	Suficiente (5)	160-170	Suficiente (5)
90-100	Bien (6)	120-140	Bien (6)	170-180	Bien (6)
100-110	Notable (7)	140-160	Notable (7)	180-190	Notable (7)
110-120	Notable (8)	160-180	Notable (8)	190-200	Notable (8)
120-150	Sobresaliente (9)	180-190	Sobresaliente (9)	200-250	Sobresaliente (9)
150-180	Sobresaliente (10)	190-200	Sobresaliente (10)	250 en adelante	Sobresaliente (10)

Para obtener estas calificaciones, será necesario, además, que el **coeficiente de error** sea el siguiente:

1ª evaluación: Máximo 5% coeficiente de error

2ª evaluación: Máximo 3% coeficiente de error

3ª evaluación: Máximo 2% coeficiente de error

En caso de sobrepasar estos porcentajes, la calificación se reducirá en 2 puntos.

- 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).

- Copiar en un examen y/o copiar y/o plagiar un trabajo, tendrá una calificación de cero y no habrá derecho a repetición.

- La **recuperación** se aplicará únicamente a los Resultados de Aprendizaje que los alumnos no hayan superado. Dicha recuperación se efectuará mediante **exámenes** (teóricos y/o prácticos) o la presentación de **trabajos de refuerzo**. Esta medida se aplica tanto tras la evaluación final ordinaria como tras la extraordinaria.

La tabla siguiente muestra las **ponderaciones de los Resultados de Aprendizaje (RA)** que se utilizarán como base para determinar las notas obtenidas en cada evaluación.

RESULTADO DE APRENDIZAJE (RA)	PONDERACIÓN EN LA CALIFICACIÓN DE EVALUACIÓN			PONDERACIÓN EN LA CALIFICACIÓN FINAL
	1ª EVAL	2ª EVAL	3ª EVAL	
RA1. Prepara los equipos y materiales necesarios para su trabajo, reconociendo sus principales funciones y aplicaciones y sus necesidades de mantenimiento.	50%			25%
RA2. Graba informáticamente datos, textos y otros documentos, valorando la rapidez y exactitud del proceso.	50%			25%
RA3. Trata textos y datos informáticamente, seleccionando las aplicaciones informáticas en función de la tarea.		100%		25%
RA4. Tramita documentación mediante su archivo, impresión y transmisión de los mismos, relacionado el tipo de documento con su ubicación.			100%	25%

Resultados de aprendizaje y Criterios de Evaluación según **Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero.**

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Contenidos	Peso (%)	Instrumento de evaluación	Agente evaluador
RA1. Prepara los equipos y materiales necesarios para su trabajo, reconociendo sus principales funciones y aplicaciones y sus necesidades de mantenimiento. 25%	a) Se han identificado y clasificado los equipos informáticos y sus periféricos en función de su utilidad en el proceso ofimático.	UT 1: PREPARACIÓN DE EQUIPOS Y MATERIALES	4%	- Guía de observación. - Diario del profesor. - Portfolio. - Cuaderno del alumno. - Pruebas individuales teórico prácticas. - Trabajos, ejercicios, actividades individuales y/o en grupo.	Heteroevaluación
	b) Se han identificado las distintas aplicaciones informáticas asociándolas a las diferentes labores que se van a realizar.		4%		
	c) Se han comprobado las conexiones entre los distintos elementos informáticos, subsanando, en su caso, los errores observados.		4%		
	d) Se ha comprobado el funcionamiento de las aplicaciones informáticas a utilizar.		4%		
	e) Se ha realizado el mantenimiento de primer nivel de los diferentes equipos informáticos.		3%		
	f) Se han adoptado las medidas de seguridad necesarias para evitar los riesgos laborales derivados de la conexión y desconexión de los equipos.		3%		
	g) Se han situado los equipos teniendo en cuenta criterios de ergonomía y salud laboral.		3%		
RA2. Graba informáticamente datos, textos y	a) Se han organizado los documentos que contienen los datos a grabar disponiéndolos de manera ordenada.		3%	- Guía de observación.	Heteroevaluación

otros documentos, valorando la rapidez y exactitud del proceso. 25%	b) Se ha comprobado que los datos y documentos no están previamente grabados con el fin de evitar duplicidades.	<i>UT 2: GRABACIÓN INFORMÁTICA DE DATOS, TEXTOS Y OTROS DOCUMENTOS</i>	2%	- Diario del profesor. - Portfolio. - Cuaderno del alumno. - Pruebas individuales teórico prácticas. - Trabajos, ejercicios, actividades individuales y/o en grupo.	
	c) Se han situado correctamente los dedos sobre el teclado.		3%		
	d) Se han identificado los distintos caracteres del teclado por el tacto y la posición de los dedos.		3%		
	e) Se ha manejado el teclado extendido con rapidez y exactitud, sin necesidad de desviar la mirada hacia las teclas.		3%		
	f) Se ha obtenido un grado de corrección elevado en la grabación de datos, con un máximo de un 5% de errores.		3%		
	g) Se ha utilizado correctamente el escáner para digitalizar imágenes y otros documentos.		2%		
	h) Se han corregido las anomalías y errores detectados en los resultados.		2%		
	i) Se ha mantenido la confidencialidad respecto de los datos y textos grabados.		2%		
	j) Se han seguido las normas ergonómicas y de higiene postural en la realización de las labores encomendadas.		2%		
RA3. Trata textos y datos informáticamente, seleccionando las aplicaciones informáticas en	a) Se han identificado y seleccionado las aplicaciones a utilizar en cada uno de los ejercicios propuestos.	<i>UT 3: TRATAMIENTO DE TEXTOS Y DATOS</i>	4%	- Guía de observación. - Diario del profesor. - Portfolio.	Heteroevaluación
	b) Se han elaborado textos mediante procesadores de textos utilizando distintos formatos.		4%		
	c) Se han insertando imágenes, tablas y otros objetos en los textos.		4%		

función de la tarea. 25%				- Cuaderno del alumno.	
	d) Se han guardado los documentos realizados en el lugar indicado, nombrándolos de manera que sean fácilmente identificables.		4%	- Pruebas individuales teórico prácticas.	
	e) Se ha procedido a la grabación sistemática del trabajo realizado con objeto de que no se produzcan pérdidas fortuitas.		3%	- Trabajos, ejercicios, actividades individuales y/o en grupo.	
	f) Se ha identificado la periodicidad con que han de realizarse las copias de seguridad.		3%		
	g) Se han seguido las instrucciones recibidas y las normas ergonómicas y de higiene postural en la realización de las labores encomendadas.		3%		
RA4. Tramita documentación mediante su archivo, impresión y transmisión de los mismos, relacionado el tipo de documento con su ubicación. 25%	a) Se han identificado y clasificado los distintos documentos obtenidos de acuerdo con sus características y contenido.	<i>UT 4:</i> <i>TRAMITACIÓN DE DOCUMENTACIÓN</i>	3%	- Guía de observación.	Heteroevaluación
	b) Se han identificado las posibles ubicaciones de archivo en soporte digital.		2%	- Diario del profesor.	
	c) Se han archivado digitalmente los documentos en el lugar correspondiente.		2%	- Portfolio.	
	d) Se ha accedido a documentos archivados previamente.		2%	- Cuaderno del alumno.	
	e) Se ha comprobado el estado de los consumibles de impresión y se han repuesto en su caso.		2%	- Pruebas individuales teórico prácticas.	
	f) Se ha comprobado el estado de los consumibles de impresión y se han repuesto en su caso.		2%	- Trabajos, ejercicios, actividades	
	g) Se han impreso los documentos correctamente.		3%		

	h) Se han utilizado las herramientas de mensajería informática interna, asegurando la recepción correcta de los documentos.		3%	individuales y/o en grupo.	
	i) Se ha demostrado responsabilidad y confidencialidad en el tratamiento de la información.		3%		
	j) Se han dejado los equipos informáticos en perfecto estado de uso al finalizar la jornada.		3%		

3003 TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS

PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE DEL ALUMNADO Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN DE LOS MÓDULOS

Procedimientos de evaluación del aprendizaje del alumnado

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:

- 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).
- Trabajos de investigación.

En este caso se entenderá que han superado la prueba cuando la calificación obtenida sea **como mínimo 5**.

b) Comportamiento, asistencia y puntualidad

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

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

Criterios de calificación de los módulos

La **calificación del módulo** se obtendrá aplicando las ponderaciones que se detallan a continuación y sumando el resultado obtenido, que como mínimo ha de ser 5:

	%	OBSERVACIONES
Pruebas individuales	60%	En ellas se valora el grado de consecución de los distintos resultados de Aprendizaje, que se desarrollan a través de los contenidos que se indican en esta programación. Para que estas pruebas se consideren superadas como mínimo deberán obtener una calificación de 5 .
Actividades /Prácticas (clase y casa)	25%	Las actividades serán calificadas una por una, y la valoración irá del 0 al 10 . Aquella práctica o actividad NO presentada tendrá una calificación de 0 . Se calculará la media aritmética de todas las actividades/prácticas y se aplicará la ponderación cuando la media de 5 o más.
Comportamiento en clase, asistencia y puntualidad	15%	Cuando el alumno/a alcance en una evaluación 10 faltas sin justificar o 10 retrasos entre clase y clase, este apartado tendrá una calificación de 0. También se dejará de sumar este apartado cuando el alumno/a de forma reiterativa lleve a cabo comportamientos no autorizados como: - Coger el móvil sin autorización. - Jugar en el ordenador o visitar páginas sin permiso. - Realizar tareas de otros módulos sin autorización. - Dirigirse al profesor/a o a un compañero/a, de forma despectiva o agresiva, utilizando palabras malsonantes, descalificantes o amenazadoras. - Utilizar un idioma distinto al español.

A continuación, se detallan los pesos de los **resultados de aprendizaje** que serán calificados a través de las pruebas individuales.

Es decir, las pruebas serán calificadas de 0 a 10, se considerará superada cuando la nota obtenida sea de 5 a 10, después se practicará la ponderación señalada a cada RA y por último la ponderación señalada para la calificación del módulo. La nota será la suma de las distintas ponderaciones.

RESULTADO DE APRENDIZAJE (RA)	PONDERACIÓN EN LA CALIFICACIÓN DE EVALUACIÓN			PONDERACIÓN EN LA CALIFICACIÓN FINAL
	1ª EVAL	2ª EVAL	3ª EVAL	
RA1. Clasifica las tareas administrativas de una empresa identificando las áreas funcionales de la misma.	50%			20%
RA2. Tramita correspondencia y paquetería identificando las fases del proceso.	50%			20%
RA3. Controla el almacén de material de oficina relacionando el nivel de existencias con el aseguramiento de la continuidad de los servicios.		100%		30%
RA4. Realiza operaciones básicas de tesorería identificando los diferentes documentos utilizados.		100%		30%

Recuperación de los resultados de aprendizaje no superados.

Para aquellos alumnos/as que no superen algún resultado de aprendizaje, se realizarán recuperaciones, que consistirán en pruebas teóricas y/o prácticas, así como trabajos de refuerzo.

Sólo se tendrán que recuperar aquellos resultados de aprendizaje NO superados, tanto en la final ordinaria como en la extraordinaria.

Resultados de aprendizaje NO impartidos

En el caso de que algún resultado de aprendizaje no se haya podido impartir, el porcentaje asignado a ese RA se repartirá de forma equitativa entre el resto de RA. Esto puede suceder porque se hayan perdido horas debido a huelgas, faltas del docente o bien que se haya utilizado más tiempo del planificado en impartir los contenidos relacionados con otro RA.

Resultados de aprendizaje y Criterios de Evaluación según Real Decreto **127/2014, de 28 de febrero (BOE de 5 de marzo)**

<i>Resultados de Aprendizaje</i>	<i>Criterios de Evaluación</i>	<i>Peso (%)</i>	<i>Contenidos</i>	<i>Instrumentos de evaluación</i>	<i>Agente evaluador</i>
RA1. Clasifica las tareas administrativas de una empresa identificando las áreas funcionales de la misma. 20%	a) Se ha definido la organización de una empresa.	4%	UT 1. LA ORGANIZACIÓN DE LAS ENTIDADES Y SUS ÁREAS FUNCIONALES. 1.1 Las entidades: concepto y tipos. 1.2 Empresa y empresario. Conceptos. 1.3 Clasificación de las empresas. 1.4 Organización de las empresas. 1.5 Departamentos y áreas funcionales. 1.6 Ubicación física de las áreas de trabajo. 1.7 Organigramas. 1.8 Organización estado y entidades públicas. 1.9 Coordinación departamental. 1.10 Flujos de la información.	- Observación directa. - Tareas de clase. - Pruebas: prácticas y teóricas.	Heteroevaluación: -
	b) Se han descrito las tareas administrativas de una empresa.	4%			
	c) Se han identificado las áreas funcionales de una empresa.	4%			
	d) Se ha definido el organigrama elemental de una organización privada y pública.	4%			
	e) Se ha identificado la ubicación física de las distintas áreas de trabajo.	4%			

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Peso (%)	Contenidos	Instrumento de evaluación	Agente evaluador
RA2. Tramita correspondencia y paquetería identificando las fases del proceso. 20%	a) Se han descrito las distintas fases a realizar en la gestión de la correspondencia.	2%	UT 2. TRAMITACIÓN DE CORRESPONDENCIA Y PAQUETERÍA. 2.1 . Circulación interna del correo. 2.2 . Recepción, registro, clasificación y distribución de la correspondencia y paquetería. 2.3 Servicios de correos. 2.4 Servicios de mensajería externa. 2.5 Ensobrado, embalaje y empaquetado básico. 2.6 Fax y su funcionamiento. 2.7 Seguridad y confidencialidad en los sistemas de comunicación.	- Observación directa. - Tareas de clase. - Pruebas: prácticas y teóricas.	Heteroevaluación: - Profesor.
	b) Se ha realizado la recepción del correo físico y de la paquetería, cumplimentando los documentos internos y externos asociados.	3%			
	c) Se ha clasificado el correo utilizando distintos criterios.	2%			
	d) Se ha distribuido el correo, tanto el interno como el externo.	2%			
	e) Se ha anotado en los libros registro el correo y los paquetes recibidos y distribuidos.	2%			
	f) Se ha utilizado el fax para el envío y recepción de documentos por este medio.	2%			
	g) Se ha preparado para su envío la correspondencia y paquetería saliente, tanto la normal como la urgente	3%			
	h) Se ha puesto especial interés en no extraviar la correspondencia.	2%			
	i) Se ha mantenido en todo momento limpio y en orden el espacio de trabajo	2%			

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Peso (%)	Contenidos	Instrumento de evaluación	Agente evaluador
RA3. Controla el almacén de material de oficina relacionando el nivel de existencias con el aseguramiento de la continuidad de los servicios. 30%	a) Se han diferenciado los materiales de oficina en relación con sus características y aplicaciones.	4%	UT 3 CONTROL DE ALMACÉN DE EQUIPOS Y MATERIAL DE OFICINA 3.1 Descripción de equipos y material de oficina. 3.2 Procedimientos administrativos de aprovisionamiento de material y equipos de oficina. 3.3 Cálculo del volumen de existencias. 3.4 Órdenes de reposición de material. 3.5 Gestión básica de inventarios 3.6 Criterios de valoración y control de existencias. 3.7 Hojas de cálculo para la gestión de inventarios.	- Observación directa. - Pruebas prácticas y teóricas. - Tareas de clase.	Heteroevaluación
	b) Se han reconocido las funciones de los inventarios de material.	3%			
	c) Se han identificado los diferentes tipos de valoración de existencias.	4%			
	d) Se han definido los diferentes tipos de estocaje.	3%			
	e) Se ha calculado el volumen de existencias.	4%			
	f) Se han empleado aplicaciones informáticas en el control de almacén	3%			
	g) Se han descrito los procedimientos administrativos de aprovisionamiento de material	3%			
	h) Se han realizado pedidos garantizando unas existencias mínimas.	3%			
	i) Se ha valorado la importancia de un estocaje mínimo.	3%			

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Peso (%)	Contenidos	Instrumento de evaluación	Agente evaluador
RA4. Realiza operaciones básicas de tesorería identificando los diferentes documentos utilizados. 30%	a) Se han identificado los distintos medios de cobro y pago.	5%	UT 4. OPERACIONES BÁSICAS DE TESORERÍA 4.1 Operaciones básicas de cobro y pago. 4.2 Medios de pago. 4.3 Modelos de documentos de pago. 4.4 Recibo. 4.5 Impresos de servicios bancarios. 4.6 Normativa básica sobre medios de pago. 4.7 Libros de tesorería. 4.8 El cuadre o arqueo de caja. 4.9 Banca online.	- Observación directa. - Pruebas prácticas y teóricas. - Tareas de clase.	Heteroevaluación
	b) Se han reconocido los diferentes justificantes de las operaciones de tesorería.	4%			
	c) Se han relacionado los requisitos básicos de los medios de pago más habituales.	4%			
	d) Se han realizado pagos y cobros al contado simulados, calculando el importe a devolver en cada caso.	3%			
	e) Se han realizado operaciones de tesorería simuladas, utilizando para ello los documentos más habituales en este tipo de operaciones.	4%			
	f) Se ha cumplimentado un libro registro de movimientos de caja.	4%			
	g) Se ha realizado el cálculo el importe a pagar/cobrar en distintas hipótesis de trabajo.	3%			
	h) Se ha demostrado responsabilidad tanto en el manejo del dinero en efectivo como en el de los documentos utilizados.	3%			

3004 ARCHIVO Y COMUNICACIÓN

LOS PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE DEL ALUMNADO Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.

Procedimientos de evaluación del aprendizaje del alumnado

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:

- 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).
- Trabajos de investigación.

En este caso se entenderá que han superado la prueba cuando la calificación obtenida sea **como mínimo 5**.

b) Comportamiento, asistencia y puntualidad

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

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

Criterios de calificación de los módulos

La **calificación del módulo** se obtendrá aplicando las ponderaciones que se detallan a continuación y sumando el resultado obtenido, que como mínimo ha de ser 5:

	%	OBSERVACIONES
Pruebas individuales	60%	En ellas se valora el grado de consecución de los distintos resultados de Aprendizaje, que se desarrollan a través de los contenidos que se indican en esta programación. Para que estas pruebas se consideren superadas como mínimo deberán obtener una calificación de 5 .
Actividades /Prácticas (clase y casa)	25%	Las actividades serán calificadas una por una, y la valoración irá del 0 al 10 . Aquella práctica o actividad NO presentada tendrá una calificación de 0 . Se calculará la media aritmética de todas las actividades/prácticas y se aplicará la ponderación cuando la media de 5 o más.
Comportamiento en clase, asistencia y puntualidad	15%	Cuando el alumno/a alcance en una evaluación 10 faltas sin justificar o 10 retrasos entre clase y clase, este apartado tendrá una calificación de 0. También se dejará de sumar este apartado cuando el alumno/a de forma reiterativa lleve a cabo comportamientos no autorizados como: - Coger el móvil sin autorización. - Jugar en el ordenador o visitar páginas sin permiso. - Realizar tareas de otros módulos sin autorización. - Dirigirse al profesor/a o a un compañero/a, de forma despectiva o agresiva, utilizando palabras malsonantes, descalificantes o amenazadoras. - Utilizar un idioma distinto al español.

A continuación, se detallan los pesos de los **resultados de aprendizaje** que serán calificados a través de las pruebas individuales.

Es decir, las pruebas serán calificadas de 0 a 10, se considerará superada cuando la nota obtenida sea de 5 a 10, después se practicará la ponderación señalada a cada RA y por último la ponderación señalada para la calificación del módulo. La nota será la suma de las distintas ponderaciones.

RESULTADO DE APRENDIZAJE (RA)	PONDERACIÓN EN LA CALIFICACIÓN DE EVALUACIÓN			PONDERACIÓN EN LA CALIFICACIÓN FINAL
	1ª EVAL	2ª EVAL	3ª EVAL	
RA1.	100%			20%
RA2.		100%		50%
RA3.			50%	15%
RA4.			50%	15%

Recuperación de los resultados de aprendizaje no superados.

Para aquellos alumnos/as que no superen algún resultado de aprendizaje, se realizarán recuperaciones, que consistirán en pruebas teóricas y/o prácticas, así como trabajos de refuerzo.

Sólo se tendrán que recuperar aquellos resultados de aprendizaje NO superados, tanto en la final ordinaria como en la extraordinaria.

Resultados de aprendizaje NO impartidos

En el caso de que algún resultado de aprendizaje no se haya podido impartir, el porcentaje asignado a ese RA se repartirá de forma equitativa entre el resto de RA. Esto puede suceder porque se hayan perdido horas debido a huelgas, faltas del docente o bien que se haya utilizado más tiempo del planificado en impartir los contenidos relacionados con otro RA.



Resultados de aprendizaje y Criterios de Evaluación según Real Decreto **127/2014, de 28 de febrero (BOE de 5 de marzo)**

<i>Resultados de Aprendizaje</i>	<i>Criterios de Evaluación</i>	<i>Peso (%)</i>	<i>Contenidos</i>	<i>Instrumentos de evaluación</i>	<i>Agente evaluador</i>
RA1. Realiza labores de reprografía de documentos valorando la calidad del resultado obtenido. 20%	a) Se han diferenciado los distintos equipos de reproducción y encuadernación.	3%	UT 1. EQUIPOS DE REPROGRAFÍA.	- Observación directa. - Actividades de clase. - Trabajos de investigación. - Pruebas: prácticas y teóricas.	Heteroevaluación:
	b) Se han relacionado las distintas modalidades de encuadernación básica.	2%	1.1 Equipos de reproducción de documentos.		
	c) Se han reconocido las anomalías más frecuentes en los equipos de reproducción.	1%	1.2 La Fotocopiadora.		
	d) Se han obtenido las copias necesarias de los documentos de trabajo en la calidad y cantidad requeridas.	1%	1.3 La impresora.		
	e) Se han cortado los documentos, adaptándolos al tamaño requerido, utilizando herramientas específicas.	3%	1.4 El escáner.		
	f) Se han observado las medidas de seguridad requeridas.	1%	1.5 Reproducción de documentos.		
	g) Se han encuadernado documentos utilizando distintos métodos básicos (grapado, encanutado y otros).	4%	UT 2. ENCUADERNACIÓN		
	h) Se ha puesto especial cuidado en mantener el correcto orden de los documentos encuadernados.	4%	2.1 Técnicas de encuadernación.		
	i) Se ha puesto interés en mantener en condiciones de funcionamiento óptimo los equipos utilizados	1%	2.2 Materiales de encuadernación.		
			2.3 Útiles y herramientas para encuadernar.		
			2.4 Otras máquinas relacionadas con la encuadernación.		
			2.5 Eliminación de residuos.		

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Peso (%)	Contenidos	Instrumento de evaluación	Agente evaluador
RA2. Archiva documentos convencionales utilizados en las operaciones comerciales y administrativas relacionando el tipo de documento con su ubicación o destino. 50%	a) Se han identificado los distintos tipos de archivo.	5%	UT 3. EL ARCHIVO Y SU GESTIÓN 3.1 . El archivo convencional. 3.2 . Tipos de archivo. 3.3 Mantenimiento del archivo. 3.4 Criterios de archivo. 3.5 Métodos de archivo. 3.6 Técnicas básicas de gestión de archivo. 3.7 Materiales y equipos de archivos. UT 4 DOCUMENTOS BÁSICOS DE LA EMPRESA 4.1 Documentos básicos de compraventa. 4.2 Libros de registro. 4.3 Documentos relativos a recursos humanos. 4.4 Aplicaciones informáticas de gestión administrativa.	- Observación directa. - Actividades de clase. - Trabajos de investigación. - Pruebas: prácticas y teóricas.	Heteroevaluación
	b) Se han descrito los diferentes criterios utilizados para archivar.	5%			
	c) Se han indicado los procesos básicos de archivo.	5%			
	d) Se han archivado documentos en soporte convencional siguiendo los criterios establecidos.	5%			
	e) Se ha accedido a documentos previamente archivados.	5%			
	f) Se ha distinguido la información fundamental que deben incluir los distintos documentos comerciales y administrativos básicos.	7%			
	g) Se han registrado los diferentes documentos administrativos básicos.	5%			
	h) Se ha comprobado la veracidad y la corrección de la información contenida en los distintos documentos.	5%			
	i) Se han elaborado los diferentes registros de manera limpia, ordenada y precisa.	5%			
	j) Se ha valorado el empleo de aplicaciones informáticas en la elaboración de los registros.	3%			

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Peso (%)	Contenidos	Instrumento de evaluación	Agente evaluador
RA3. Se comunica telefónicamente, en el ámbito profesional, distinguiendo el origen y destino de llamadas y mensajes. 15%	a) Se han reconocido diferentes equipos de telefonía.	2%	UT 5 COMUNICACIÓN TELEFÓNICA EN EL ÁMBITO PROFESIONAL. 5.1 El proceso de la comunicación telefónica. 5.2 Medios y equipos telefónicos. 5.3 Funcionamiento de una centralita telefónica básica. 5.4 Protocolo de actuación ante las comunicaciones telefónicas. 5.5 Recepción, realización y transferencia de llamadas. 5.6 Criterios de valoración y control de existencias. 5.7 Normas para hablar correctamente por teléfono.	- Observación directa. - Tareas de clase. - Pruebas prácticas y teóricas.	Heteroevaluación
	b) Se han valorado las distintas opciones de la centralita telefónica.	2%			
	c) Se han atendido las llamadas telefónicas siguiendo los protocolos establecidos.	2%			
	d) Se han derivado las llamadas telefónicas hacia su destinatario final.	1%			
	e) Se ha informado, al destinatario final de la llamada, del origen de la misma.	2%			
	f) Se han cumplimentado notas de aviso telefónico de manera clara y precisa.	4%			
	g) Se ha demostrado interés en utilizar los distintos equipos telefónicos de una manera eficaz	1%			
	h) Se ha mostrado cortesía y prontitud en la atención a las llamadas telefónicas.	2%			

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Peso (%)	Contenidos	Instrumento de evaluación	Agente evaluador
RA4. Recibe a personas externas a la organización reconociendo y aplicando normas de protocolo. 15%	a) Se han identificado las distintas normas de cortesía aplicando el protocolo de saludo y despedida.	2%	UT 6. PROTOCOLO DE RECEPCIÓN DE PERSONAS EXTERNAS A LA ORGANIZACIÓN. 6.1 Cultura de la empresa. 6.2 Imagen corporativa. 6.3 Protocolo de recepción. 6.4 Normas de cortesía. 6.5 Características y costumbres de las distintas culturas. 6.6 Aspecto personal en la recepción de visitas. .	- Observación directa. - Tareas de clase. - Pruebas prácticas y teóricas.	Heteroevaluación
	b) Se ha empleado un lenguaje cortés y apropiado según la situación.	2%			
	c) Se han diferenciado costumbres características de otras culturas.	2%			
	d) Se ha informado previamente de datos relevantes de la persona esperada.	2%			
	e) Se ha identificado ante la visita y solicitado la información necesaria de ésta.	2%			
	f) Se ha notificado al destinatario de la visita la llegada de ésta y transmitido los datos identificativos.	2%			
	g) Se ha transmitido durante la comunicación la imagen corporativa de la organización.	1%			
	h) Se ha demostrado interés por ofrecer un trato personalizado.	2%			

3002 APLICACIONES BASICAS DE OFIMATICA

PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE DEL ALUMNADO Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN DE LOS MÓDULOS

Procedimientos de evaluación del aprendizaje del alumnado

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:

- 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).
- Trabajos de investigación.

En este caso se entenderá que han superado la prueba cuando la calificación obtenida sea **como mínimo 5**.

b) Comportamiento, asistencia y puntualidad

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

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

Criterios de calificación de los módulos

La **calificación del módulo** se obtendrá aplicando las ponderaciones que se detallan a continuación y sumando el resultado obtenido, que como mínimo ha de ser 5:

	%	OBSERVACIONES
Pruebas individuales	60%	En ellas se valora el grado de consecución de los distintos resultados de Aprendizaje, que se desarrollan a través de los contenidos que se indican en esta programación. Para que estas pruebas se consideren superadas como mínimo deberán obtener una calificación de 5 .
Actividades /Prácticas (clase y casa)	25%	Las actividades serán calificadas una por una, y la valoración irá del 0 al 10 . Aquella práctica o actividad NO presentada tendrá una calificación de 0 . Se calculará la media aritmética de todas las actividades/prácticas y se aplicará la ponderación cuando la media de 5 o más.
Comportamiento en clase, asistencia y puntualidad	15%	Cuando el alumno/a alcance en una evaluación 10 faltas sin justificar o 10 retrasos entre clase y clase, este apartado tendrá una calificación de 0. También se dejará de sumar este apartado cuando el alumno/a de forma reiterativa lleve a cabo comportamientos no autorizados como: - Coger el móvil sin autorización. - Jugar en el ordenador o visitar páginas sin permiso. - Realizar tareas de otros módulos sin autorización. - Dirigirse al profesor/a o a un compañero/a, de forma despectiva o agresiva, utilizando palabras malsonantes, descalificantes o amenazadoras. - Utilizar un idioma distinto al español.

A continuación, se detallan los pesos de los **resultados de aprendizaje** que serán calificados a través de las pruebas individuales.

Es decir, las pruebas serán calificadas de 0 a 10, se considerará superada cuando la nota obtenida sea de 5 a 10, después se practicará la ponderación señalada a cada RA y por último la ponderación señalada para la calificación del módulo. La nota será la suma de las distintas ponderaciones.

RESULTADO DE APRENDIZAJE (RA)	PONDERACIÓN EN LA CALIFICACIÓN DE EVALUACIÓN			PONDERACIÓN EN LA CALIFICACIÓN FINAL	PONDERACIÓN FFE	
	1ª EVAL	2ª EVAL	3ª EVAL		IES	EMPRESA
RA1. Tramita información en línea aplicando herramientas de internet, intranet y otras redes.	25%			20%	14%	6%
RA2. Realiza comunicaciones internas y externas mediante las utilidades de correo electrónico siguiendo las pautas marcadas.	25%			20%	16%	4%
RA3. Elabora documentos utilizando las aplicaciones básicas de hojas de cálculo.	50%	70%		40%		
RA4. Elabora presentaciones gráficas utilizando aplicaciones informáticas.		30%		20%		

Recuperación de los resultados de aprendizaje no superados.

Para aquellos alumnos/as que no superen algún resultado de aprendizaje, se realizarán recuperaciones, que consistirán en pruebas teóricas y/o prácticas, así como trabajos de refuerzo.

Sólo se tendrán que recuperar aquellos resultados de aprendizaje NO superados, tanto en la final ordinaria como extraordinaria.

Resultados de aprendizaje NO impartidos

En el caso de que algún resultado de aprendizaje no se haya podido impartir, el porcentaje asignado a ese RA se repartirá de forma equitativa entre el resto de RA. Esto puede suceder porque se hayan perdido horas debido a huelgas, faltas del docente o bien que se haya utilizado más tiempo del planificado en impartir otro RA.

Resultados de aprendizaje y Criterios de Evaluación según Real Decreto **127/2014, de 28 de febrero (BOE de 5 de marzo)**

<i>Resultados de Aprendizaje</i>	<i>Criterios de Evaluación</i>	<i>Peso (%)</i>	<i>Contenidos</i>	<i>Instrumentos de evaluación</i>	<i>Agente evaluador</i>
RA1. Tramita información en línea aplicando herramientas de internet, intranet y otras redes. 20%	a) Se han identificado las distintas redes informáticas a las que podemos acceder.	2%	UT 1. TRABAJO EN ENTORNO DE RED 1.1 Tipos de redes. 1.2 La Intranet 1.3 Internet 1.4 Alojamiento compartido en Internet. 1.5 Trabajo en la nube 1.6 Sitios web institucionales	- Observación directa. - Tareas de clase. - Pruebas: prácticas y teóricas. - Trabajos de investigación. Los Criterios c), d) y g) serán evaluados en la fase de Formación en empresas.	Heteroevaluación: - Profesor. - Tutor empresa.
	b) Se han diferenciado distintos métodos de búsqueda de información en redes informáticas.	2%			
	c) Se ha accedido a información a través de Internet, intranet, y otras redes de área local.	2%			
	d) Se han localizado documentos utilizando herramientas de Internet.	2%			
	e) Se han situado y recuperado archivos almacenados en servicios de alojamiento de archivos compartidos ("la nube").	8%			
	f) Se ha comprobado la veracidad de la información localizada.	2%			
	g) Se ha valorado la utilidad de páginas institucionales y de Internet en general para la realización de trámites administrativos.	2%			

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Peso (%)	Contenidos	Instrumento de evaluación	Agente evaluador
RA2. Realiza comunicaciones internas y externas mediante las utilidades de correo electrónico siguiendo las pautas marcadas. 20%	a) Se han identificado los diferentes procedimientos de transmisión y recepción de mensajes internos y externos.	2%	UT 2. CORREO ELECTRÓNICO 2.1 El correo electrónico 2.2 Envío y recepción de correos electrónicos 2.3 Organización y archivo de los mensajes. 2.4 Medidas de seguridad y confidencialidad en la custodia o envío de la información. 2.5 Agenda de contactos del correo electrónico. 2.6 Tareas, notas, calendario y otras herramientas de planificación de trabajo.	- Observación directa. - Tareas de clase. - Pruebas: prácticas y teóricas. Los Criterios a) y e) serán evaluados en la fase de Formación en empresas.	Heteroevaluación: - Profesor. - Tutor empresa.
	b) Se ha utilizado el correo electrónico para enviar y recibir mensajes, tanto internos como externos.	5%			
	c) Se han anexado documentos, vínculos, entre otros en mensajes de correo electrónico.	5%			
	d) Se han empleado las utilidades del correo electrónico para clasificar contactos y listas de distribución de información entre otras.	2%			
	e) Se han aplicado criterios de prioridad, importancia y seguimiento entre otros en el envío de mensajes siguiendo las instrucciones recibidas	2%			
	f) Se han comprobado las medidas de seguridad y confidencialidad en la custodia o envío de información siguiendo pautas prefijadas.	2%			
	g) Se ha organizado la agenda incluyendo tareas, avisos y otras herramientas de planificación del trabajo.	2%			

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Peso (%)	Contenidos	Instrumento de evaluación	Agente evaluador
RA3. Elabora documentos utilizando las aplicaciones básicas de hojas de cálculo. 40%	a) Se han utilizado los diversos tipos de datos y referencia para celdas, rangos, hojas y libros	5%	UT 3. HOJAS DE CÁLCULO. ASPECTOS GENERALES. 3.1 Introducción. 3.2 Interfaz. 3.3 Aspectos básicos. 3.4 Datos: tipos, introducción y modificación. 3.5 Series y autorelleno. 3.6 Celdas: formato y manipulado. 3.7 Fórmulas: básicas, referencias mixtas. 3.8 Creación y modificación de gráficos. UT 4. TRABAJAR CON HOJAS DE CÁLCULO. 4.1 Funciones 4.2 Elaboración de documentos. 4.3 Ordenación de datos. 4.4 Utilización como base de datos. 4.5 Protección de hojas y libros.	- Observación directa. - Pruebas prácticas y teóricas. - Tareas de clase.	Heteroevaluación
	b) Se han aplicado fórmulas y funciones básicas.	15%			
	c) Se han generado y modificado gráficos de diferentes tipos.	5%			
	d) Se ha utilizado la hoja de cálculo como base de datos sencillos.	5%			
	e) Se ha utilizado aplicaciones y periféricos para introducir textos, números, códigos e imágenes.	5%			
	f) Se han aplicado las reglas de ergonomía y salud en el desarrollo de las actividades.	5%			

<i>Resultados de Aprendizaje</i>	<i>Criterios de Evaluación</i>	<i>Peso (%)</i>	<i>Contenidos</i>	<i>Instrumento de evaluación</i>	<i>Agente evaluador</i>
RA4. Elabora presentaciones gráficas utilizando aplicaciones informáticas. 20%	a) Se han identificado las opciones básicas de las aplicaciones de presentaciones.	2%	UT 5. ELABORACIÓN DE PRESENTACIONES 5.1 Interfaz 5.2 Introducir texto. 5.3 Insertar imágenes e ilustraciones. 5.4 Añadir sonido y videos. 5.5 Efectos de animación y transición. 5.6 Configuración de la presentación. 5.7 Vistas. 5.8 Plantillas.	- Observación directa. - Pruebas prácticas y teóricas. - Tareas de clase. - Presentación de algún trabajo.	Heteroevaluación
	b) Se reconocen los distintos tipos de vista asociados a una presentación.	2%			
	c) Se han aplicado y reconocido las distintas tipografías y normas básicas de composición, diseño y utilización del color.	2%			
	d) Se han creado presentaciones sencillas incorporando texto, gráficos, objetos y archivos multimedia.	10%			
	e) Se han diseñado plantillas de presentaciones.	2%			
	f) Se han utilizado periféricos para ejecutar presentaciones asegurando el correcto funcionamiento.	2%			

ATENCIÓN AL CLIENTE

Procedimientos de evaluación del aprendizaje del alumnado

Los instrumentos de evaluación para la calificación de dicho módulo serán:

- Actividades grupales e individuales que realice cada alumno en el tiempo y forma que indique la profesora.
- Mediante pruebas escritas de las unidades de trabajo desarrolladas en el aula.

Criterios de calificación de los módulos

La calificación del módulo para todos los RA se realizará de la siguiente forma, con la excepción de los RA dualizados en la empresa u organismo equiparado:

- 20% de la calificación total de cada una de las evaluaciones se obtendrá en función de las actividades y tareas realizadas.
- 80% de la calificación total, vendrá representada por la nota media obtenida en las pruebas escritas.

Los Resultados de Aprendizaje dualizados en la empresa u organismo equiparado, ponderarán un 10% del RA, en base a la siguiente escala:

- No superado: 0 puntos
- Superado:
 - En desarrollo: 5 puntos.
 - Satisfactorio: 7.5 puntos.
 - Excepcional: 10 puntos.

De tal manera que la calificación del módulo en este caso será: 75% exámenes, 15% actividades y tareas y 10% FFE.



La superación de las evaluaciones se realizará cuando se haya alcanzado la puntuación de 5 puntos. Las calificaciones, se formularán en cifras de 0 a 10, sin decimales. El redondeo se realizará elevando a una cifra superior cuando la cifra es superior o igual a 0.5.

La nota media final será la media de las notas del alumno/a en cada evaluación, siempre que se haya conseguido como mínimo un 5 en cada una.

Se realizan, por tanto, 2 evaluaciones. La 1ª evaluación será en diciembre y la 2ª evaluación en marzo.

En junio se contará con exámenes finales (convocatoria ordinaria y extraordinaria) donde el alumnado que *no haya aprobado las evaluaciones anteriores*, podrá realizar los correspondientes exámenes de recuperación para superar dicho módulo.

Los alumnos que no hubieran llegado a una calificación igual o superior a 5 en estas dos últimas convocatorias (ordinaria y extraordinaria), teniendo en cuenta que no hay exámenes de septiembre, deberán repetir el módulo.

Resultados de aprendizaje y Criterios de Evaluación según Real Decreto 127/2014

<i>Resultados de Aprendizaje</i>	<i>Criterios de Evaluación</i>	<i>Contenidos</i>	<i>Peso (%)</i>	<i>Instrumento de evaluación</i>	<i>Agente evaluador</i>
RA1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.	a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.	<u><i>Atención al cliente</i></u> 1.El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen. Canales de comunicación con el cliente. 2.Barreras y dificultades comunicativas. 3.Comunicación verbal: emisión y	12	<i>Prueba escrita</i> <i>Diario del profesor</i> <i>Portfolio</i>	<i>Heteroevaluación</i>
	b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte		11		
	c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.		11		
	d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.		11		
	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).		11		
	f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.		11		



	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.	recepción de mensajes orales.	11		
	h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.	4.Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal.	11		
	i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.		11		
	a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.		6.25		
	b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.		6.25		
	c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.		6.25		



RA2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.	d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.	<u>Venta de productos y servicios</u> 1. Actuación del vendedor profesional. 2. Exposición de las cualidades de los productos y servicios. La presentación y demostración del producto.	6.25	<i>Portfolio</i> <i>Prueba escrita</i> <i>Diario del profesor</i>	<i>Heteroevaluación</i>
	e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.		6.25		
	f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.		6.25		
	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.		6.25		
	h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.		6.25		
	i) Se han analizado las diferentes tipologías de público.		6.25		



	j) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.	3.El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo.	6.25		
	k) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.		6.25		
	l) Se ha diferenciado entre información y publicidad.		6.25		
	m) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público	4.El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes. Las objeciones del cliente.	6.25		
	n) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.		6.25		
	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.	5.Técnicas de venta.	6.25		



	p) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.		6.25		
RA3. 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.	<u>Información al cliente</u> 1. Roles, objetivos y relación cliente-profesional. 2. Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio. 3. Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio.	12.5	Portfolio	Heteroevaluación
	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.		12.5		
	c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.		12.5	Prueba escrita	
	d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.		12.5	Diario del profesor	
	e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.		12.5		



	f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente.	4.Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos. 5.Objeciones de los clientes y su tratamiento.	12.5		
	g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.		12.5		
	h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas		12.5		
RA4. 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.	<u>Tratamiento de reclamaciones</u> 1.Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación.	17	Portfolio	Heteroevaluación
	b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.		17	Prueba escrita	
	c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.		17	Diario del profesor	



	d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación	2.Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Procedimiento de recogida de las reclamaciones.	17		
	e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación.		17		
	f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo		15		

3006 PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS

PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

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

- **Evaluación por objetivos**, en la que se evalúa el grado de consecución de los objetivos generales programados para el módulo a través de la evaluación de los objetivos didácticos de cada una de las unidades de trabajo o didácticas, teniendo como referente inmediato los criterios de evaluación.

- **Evaluación individual**, en la que el referente de la evaluación es cada alumno y alumna considerada individualmente, no en relación al grupo o curso.

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

- **Evaluación del alumnado con necesidades educativas especiales:**

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

- Solicitar información, además de asesoramiento, al Departamento de Orientación del centro sobre las necesidades y discapacidad que presenta el alumno o alumna, según su informe de evaluación psicopedagógica si lo tiene.

- Facilitar el acceso del alumnado al currículo, realizando en colaboración con la Dirección y Jefatura de Estudios, aquellas modificaciones que sean necesarias en cuanto a necesidades de recursos humanos, distribución de los espacios, disposición del aula, equipamientos, métodos de comunicación alternativos, etc.

- Determinar las posibles adaptaciones que le pueda aplicar en metodología, actividades y técnicas de evaluación, siempre que no afecten a la consecución de los objetivos del módulo ni a criterios de evaluación de estos.

- Proporcionar información, orientación y asesoramiento al alumnado y a sus familias.

- Involucrar al resto del grupo para facilitar la integración del alumno/a en el aula.

- Tomar las medidas adecuadas para garantizar que el alumnado tenga acceso a las diferentes pruebas de evaluación y sea valorado con los medios apropiados a sus posibilidades y características.

La posible adaptación de las actividades de formación, los criterios y los procedimientos de evaluación, siempre será no significativa.

Los **INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN** detallados a continuación, serán utilizados a lo largo del módulo para garantizar un proceso de evaluación continua, formativa y diferenciada, que permita valorar el grado de adquisición de los Resultados de Aprendizaje:

- Realización de pruebas individuales teórico prácticas (escritas, informáticas u orales).
- Realización de trabajos, ejercicios, actividades individuales y/o en grupo, y puntualidad en la entrega.
- Realización de exposiciones orales.
- Portfolio.
- Diario del profesor.
- Cuaderno del alumno.
- Guía de observación.
- Comportamiento, participación e interés por el módulo.
- Valoración del tutor durante la Fase de Formación en la Empresa del alumno.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN DE LOS MÓDULOS

Para obtener la **calificación final del módulo**, se deben aplicar las ponderaciones especificadas a continuación y sumar los resultados. La **nota mínima** requerida es **5**.

	%	OBSERVACIONES
Pruebas individuales teórico prácticas (escritas, informáticas u orales).	60%	El propósito de estas pruebas es medir el grado en que se han alcanzado los Resultados de Aprendizaje, desarrollados a partir de los contenidos de la programación. Para aprobar, la nota mínima requerida en estas pruebas es de 5.
Trabajos, ejercicios, actividades individuales y/o en grupo, y puntualidad en la entrega.	30%	Las actividades serán calificadas de 0 a 10, asignándose un 0 a las no presentadas. Solo si la media aritmética de estas calificaciones alcanza un mínimo de 5, se procederá a aplicar la ponderación.
Comportamiento, participación e interés por el módulo	10%	La puntuación oscilará entre un 1 (si se cumplen todos los parámetros o un 0 (si el alumno incumple alguno de los detallados). Se valorará: ○ Respetar a los compañeros y profesores. ○ Utilizar adecuadamente los equipos informáticos. ○ Uso adecuado de las instalaciones del aula. ○ No utilizar el móvil, salvo consentimiento de la profesora. ○ No jugar a ningún juego en el ordenador. ○ Estar atento a las explicaciones del profesor.

- 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).

- Copiar en un examen y/o copiar y/o plagiar un trabajo, tendrá una calificación de cero y no habrá derecho a repetición.

- La **recuperación** se aplicará únicamente a los Resultados de Aprendizaje que los alumnos no hayan superado. Dicha recuperación se efectuará mediante **exámenes** (teóricos y/o prácticos) o la presentación de **trabajos de refuerzo**. Esta medida se aplica tanto tras la evaluación final ordinaria como tras la extraordinaria.

La tabla siguiente muestra las **ponderaciones de los Resultados de Aprendizaje (RA)** que se utilizarán como base para determinar las notas obtenidas en cada evaluación.

RESULTADO DE APRENDIZAJE (RA)	PONDERACIÓN EN LA CALIFICACIÓN DE EVALUACIÓN			PONDERACIÓN EN LA CALIFICACIÓN FINAL	PONDERACIÓN FFE	
	1ª EVAL	2ª EVAL	3ª EVAL		IES	EMPRESA
RA1. Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.	50%			25%	22'5%	2'5%
RA2. Conformar pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.	50%			25%	25%	
RA3. Preparar pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.		50%		25%	22'5%	2'5%
RA4. Realizar el seguimiento del servicio postventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.		50%		25%	25%	

Criterios de calificación para los RA impartidos durante la Fase de Formación en la Empresa:

Calificación informe valorativo del tutor de la empresa	Calificación numérica
Excepcional	10,00
Satisfactorio	7,50
En desarrollo	5,00
No superado	0

Después se aplicará la ponderación señalada en esta programación.

Resultados de aprendizaje y Criterios de Evaluación según **Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero.**

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Contenidos	Peso (%)	Instrumento de evaluación	Agente evaluador
RA1. Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas. 25%	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.	UT 1: PRODUCTOS Y MERCANCÍAS	5%	- Guía de observación. - Diario del profesor.	Heteroevaluación: - Profesor. - Tutor empresa.
	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.		5%	- Portfolio. - Cuaderno del alumno. - Pruebas individuales	
	c) Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.		3%	teórico	
	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.		3%	prácticas. - Trabajos, ejercicios, actividades individuales y/o en grupo.	
	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.		5%	- Valoración del tutor FFE. Criterios b) y d).	

	f) Se han relacionado las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.		4%		
RA2. Conformar pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos. 25%	a) Se han aplicado las recomendaciones básicas de conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando la simbología relacionada.	<i>UT2: DOCUMENTOS DE LA COMPRAVENTA: EL PEDIDO Y EL ALBARÁN</i>	4%	- Guía de observación. - Diario del profesor. - Portfolio. - Cuaderno del alumno. - Pruebas individuales teóricas prácticas. - Trabajos, ejercicios, actividades individuales y/o en grupo.	Heteroevaluación
	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, packing list, entre otras.		4%		
	c) Se han descrito los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos.		3%		
	d) Se han descrito las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos.		3%		
	e) Se han realizado operaciones de pesado y medido con los equipos y herramientas requeridos.		3%		
	f) Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja.		4%		
	g) Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.	<i>UT 3: DOCUMENTOS RELACIONADOS CON EL COBRO</i>	4%		

RA 3. Prepara pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos. 25%	a) Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final).	<i>UT 5: PREPARACIÓN DE PEDIDOS PARA LA EXPEDICIÓN (I)</i> <i>UT 6: PREPARACIÓN DE PEDIDOS PARA LA EXPEDICIÓN (II)</i>	5%	- Guía de observación. - Diario del profesor. - Portfolio. - Cuaderno del alumno. - Pruebas individuales teórico prácticas. - Trabajos, ejercicios, actividades individuales y/o en grupo. - Valoración del tutor FFE. Criterios a) y f).	Heteroevaluación: - Profesor. - Tutor empresa.
	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.		5%		
	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.		4%		
	d) Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.		3%		
	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.		3%		
	f) Se han aplicado las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.		5%		
RA 4. Realiza el seguimiento del servicio postventa	a) Se han descrito las funciones del servicio de atención al cliente.		5%	- Guía de observación.	Heteroevaluación

identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes. 25%	b) Se han identificado los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros).	<i>UT 4: GARANTÍA Y GESTIÓN DE DEVOLUCIONES</i>	5%	- Diario del profesor. - Portfolio. - Cuaderno del alumno. - Pruebas individuales teórico prácticas. - Trabajos, ejercicios, actividades individuales y/o en grupo.	
	c) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.		5%		
	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.		4%		
	e) Se ha suministrado la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.		3%		
	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.		3%		