

# CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

CURSO 2023/24

**CICLO FORMATIVO DE GRADO  
SUPERIOR**

**1º ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y  
GESTIÓN

## ÍNDICE

PROCESO INTEGRAL DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL.....	3
GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN JURÍDICA Y EMPRESARIAL.....	11
OFIMÁTICA Y PROCESO DE LA INFORMACIÓN .....	20
RECURSOS HUMANOS Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA ...	26
COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE.....	34

## EXTRACTO DE LA PROGRAMACIÓN CURSO 2023/2024

**PROCESO INTEGRAL DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL**

**CURSO: 1º DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

**DEPARTAMENTO: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN**

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación del módulo de proceso integral de la actividad comercial establecidos son:

#### **1. Determina los elementos patrimoniales de la empresa, analizando la actividad empresarial.**

Criterios de evaluación:

- a. Se han identificado las fases del ciclo económico de la actividad empresarial.
- b. Se ha diferenciado entre inversión/financiación, inversión/gasto, gasto/pago e ingreso/cobro.
- c. Se han distinguido los distintos sectores económicos, basándose en la diversa tipología de actividades que se desarrollan en ellos.
- d. Se han definido los conceptos de patrimonio, elemento patrimonial y masa patrimonial.
- e. Se han identificado las masas patrimoniales que integran el activo, el pasivo exigible y el patrimonio neto.
- f. Se ha relacionado el patrimonio económico de la empresa con el patrimonio financiero y ambos con las fases del ciclo económico de la actividad empresarial.
- g. Se han clasificado un conjunto de elementos en masas patrimoniales.

#### **2. Integra la normativa contable y el método de la partida doble, analizando el PGC PYME y la metodología contable.**

Criterios de evaluación:

- a. Se han identificado las fases del ciclo económico de la actividad empresarial.
- b. Se ha diferenciado entre inversión/financiación, inversión/gasto, gasto/pago e ingreso/cobro.
- c. Se han distinguido los distintos sectores económicos, basándose en la diversa tipología de actividades que se desarrollan en ellos.
- d. Se han definido los conceptos de patrimonio, elemento patrimonial y masa patrimonial.
- e. Se han identificado las masas patrimoniales que integran el activo, el pasivo exigible y el patrimonio neto.

f. Se ha relacionado el patrimonio económico de la empresa con el patrimonio financiero y ambos con las fases del ciclo económico de la actividad empresarial.

g. Se han clasificado un conjunto de elementos en masas patrimoniales.

### **3. Gestiona la información sobre tributos que afectan o gravan la actividad comercial de la empresa, seleccionando y aplicando la normativa mercantil y fiscal vigente.**

Criterios de evaluación:

a. Se ha identificado la normativa fiscal básica.

b. Se han clasificado los tributos, identificando las características básicas de los más significativos.

c. Se han identificado los elementos tributarios.

d. Se han identificado las características básicas de las normas mercantiles y fiscales aplicables a las operaciones de compraventa.

e. Se han distinguido y reconocido las operaciones sujetas, exentas y no sujetas a IVA.

f. Se han diferenciado los regímenes especiales del IVA.

g. Se han determinado las obligaciones de registro en relación con el Impuesto del Valor Añadido, así como los libros registros (voluntarios y obligatorios) para las empresas.

h. Se han calculado las cuotas liquidables del impuesto y elaborado la documentación correspondiente a su declaración-liquidación.

i. Se ha reconocido la normativa sobre la conservación de documentos e información.

### **4. Elabora y organiza la documentación administrativa de las operaciones de compraventa, relacionándola con las transacciones comerciales de la empresa.**

Criterios de evaluación:

a. Se han determinado los elementos del contrato mercantil de compraventa.

b. Se han establecido los flujos de documentación administrativa relacionados con la compraventa.

c. Se han identificado y cumplimentado los documentos relativos a la compraventa en la empresa, precisando los requisitos formales que deben reunir.

d. Se han reconocido los procesos de expedición y entrega de mercancías, así como la documentación administrativa asociada.

e. Se ha verificado que la documentación comercial, recibida y emitida, cumple la legislación vigente y los procedimientos internos de una empresa.

f. Se han identificado los parámetros y la información que deben ser registrados en las operaciones de compraventa.

g. Se ha valorado la necesidad de aplicar los sistemas de protección y salvaguarda de la información, así como criterios de calidad en el proceso administrativo.

h. Se ha gestionado la documentación, manifestando rigor y precisión.

i. Se han utilizado aplicaciones informáticas específicas.

**5. Determina los trámites de la gestión de cobros y pagos, analizando la documentación asociada y su flujo dentro de la empresa.**

Criterios de evaluación:

- a. Se han diferenciado los flujos de entrada y salida de tesorería, valorando los procedimientos de autorización de los pagos y gestión de los cobros.
- b. Se han identificado los medios de pago y cobro habituales en la empresa, así como sus documentos justificativos, diferenciando pago al contado y pago aplazado.
- c. Se han comparado las formas de financiación comercial más habituales.
- d. Se han aplicado las leyes financieras de capitalización simple o compuesta en función del tipo de operaciones.
- e. Se ha calculado la liquidación de efectos comerciales en operaciones de descuento.
- f. Se han calculado las comisiones y gastos en determinados productos y servicios bancarios relacionados con el aplazamiento del pago o el descuento comercial.

**6. Registra los hechos contables básicos derivados de la actividad comercial y dentro de un ciclo económico, aplicando la metodología contable y los principios y normas del PGC.**

Criterios de evaluación:

- a. Se han identificado y codificado las cuentas que intervienen en las operaciones relacionadas con la actividad comercial conforme al PGC.
- b. Se han aplicado criterios de cargo y abono según el PGC.
- c. Se han efectuado los asientos correspondientes a los hechos contables más habituales del proceso comercial.
- d. Se han contabilizado las operaciones relativas a la liquidación de IVA.
- e. Se han registrado los hechos contables previos al cierre del ejercicio económico.
- f. Se ha calculado el resultado contable y el balance de situación final.
- g. Se ha preparado la información económica relevante para elaborar la memoria para un ejercicio económico concreto.
- h. Se han utilizado aplicaciones informáticas específicas.
- i. Se han realizado las copias de seguridad según el protocolo establecido para salvaguardar los datos registrados.
- j. Se ha gestionado la documentación, manifestando rigor y precisión.

**7. Efectúa la gestión y el control de la tesorería, utilizando aplicaciones informáticas.**

Criterios de evaluación:

- a. Se han establecido la función y los métodos de control de la tesorería en la empresa.

- b. Se han cumplimentado los distintos libros y registros de tesorería.
- c. Se han ejecutado las operaciones del proceso de arqueo y cuadro de la caja y se han detectado las desviaciones.
- d. Se ha cotejado la información de los extractos bancarios con el libro de registro del banco.
- e. Se han descrito las utilidades de un calendario de vencimientos en términos de previsión financiera.
- f. Se ha relacionado el servicio de tesorería y el resto de departamentos con empresas y entidades externas.
- g. Se ha valorado la utilización de medios on-line, administración electrónica y otros sustitutivos de la presentación física de los documentos.
- h. Se han efectuado los procedimientos de acuerdo con los principios de responsabilidad, seguridad y confidencialidad de la información.
- i. Se ha utilizado la hoja de cálculo y otras herramientas informáticas para la gestión de tesorería.
- j. Se ha identificado el procedimiento para gestionar la presentación de documentos de cobro y pago ante las administraciones públicas.

## **EVALUACIÓN**

---

### **PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.**

Se tendrá en cuenta la aplicación de la Orden 893/2022 de la Consejería de Educación por la que se regula el proceso de evaluación de los alumnos que cursan en la Comunidad de Madrid estudios de FP, reflejado en el Proyecto Curricular del Ciclo.

Proceso de evaluación del aprendizaje programado, debiendo atender a los siguientes puntos:

- En el desarrollo de los aprendizajes, cuando se lleven a cabo actividades y trabajos en grupo (debates, informes, trabajos y exposiciones), se califican los mismos evaluándose, en su caso, tanto la calidad de los trabajos e informes como la claridad de las exposiciones y el interés y la participación en las actividades teniéndose en cuenta también la coordinación de los alumnos en el grupo y el diálogo con los otros grupos.
- Dentro de este proceso de evaluación también son importantes la resolución de ejercicios, cuestionarios y la realización de trabajos y actividades individuales, (tanto escritos como orales), con el fin de conocer y evaluar el grado de comprensión con que se van adquiriendo individualmente los conocimientos, y poner de manifiesto las deficiencias o errores en la comprensión de los conceptos y procesos.
- La evaluación, dentro de cada unidad de trabajo, se realiza, en consecuencia, valorando la participación del alumno en la clase, los trabajos y actividades, tanto individuales como en grupo, y la resolución de ejercicios y cuestionarios que en cada caso se realicen.

La evaluación continua exige la asistencia del alumno a clase y a todas las actividades programadas para el módulo, por lo que la inasistencia no justificada de forma continuada impedirá la evaluación por este sistema.

Se realizará una evaluación continua, basada en tratar de alcanzar los objetivos que se pretenden, tanto de tipo teórico como de tipo práctico, que han sido desarrollados en los contenidos de la programación.

### **Los instrumentos de evaluación consistirán en:**

#### Pruebas escritas de contenido teórico-práctico.

Se realizará al menos una prueba por trimestre. Estas pruebas pueden consistir en la realización de cuestiones teórico-prácticas, ejercicios, preguntas cortas o preguntas tipo test adecuadas a los contenidos y conceptos tratados, con las que el alumno demostrará haber superado los objetivos didácticos de las unidades correspondientes. Se indicará la puntuación que corresponde a cada pregunta de la prueba, salvo en el caso en que todas puntúen igual. Se informará a los alumnos de las fechas de las pruebas con antelación.

**Copiar en un examen** o sustituir hojas de una prueba escrita por otras, supondrá el ir directamente a la recuperación de dicha evaluación o a la convocatoria extraordinaria si dicha circunstancia concurrese en la convocatoria ordinaria de junio

Si un alumno no se presenta a las pruebas objetivas, para que el examen puede serle repetido, deberá tratarse de una falta justificada (enfermedad del alumno o familiares, cuando éstos estén a su cargo y hasta el 2º grado de consanguinidad o afinidad y las relaciones con entidades públicas acreditadas por la justificación oficial del organismo correspondiente siempre que estas no se puedan realizar en horario de tarde). En el justificante deberá especificarse día y hora del evento. El plazo para justificar las faltas de asistencia es de 48 horas desde la reincorporación al centro.

Si el alumno no presenta justificante de la falta, o este no se ajustará a lo expuesto anteriormente se considera que éste no se ha presentado voluntariamente al examen, lo que implica el suspenso de este examen.

Las repeticiones de exámenes se realizarán de manera conjunta a todos los alumnos que así lo justificasen.

#### Resolución de ejercicios y cuestionarios y realización de actividades y trabajos en clase y en casa.

Se trata de evaluar, según los casos:

- El grado de conocimiento de los contenidos, conceptos, trámites, documentos y operaciones.
- La comprensión y análisis de textos y normas y su interpretación y aplicación en casos concretos.
- La capacidad de razonamiento, así como la iniciativa y creatividad en la solución de problemas.

#### Actitud y participación en las clases.

Se trata de valorar la participación del alumno en clase, sus intervenciones y explicaciones sobre actividades y ejercicios propuestos teniendo en cuenta su grado de interés y dedicación.

## Criterios de calificación

La evaluación conllevará la emisión de una calificación que reflejará los resultados obtenidos por el alumno.

La calificación final de cada una de las dos evaluaciones se obtendrá de la aplicación de los siguientes criterios de ponderación:

### 1. Prueba objetiva: 80%

Si se realiza más de un examen por evaluación se realizará la nota media, siempre que la nota de cada examen sea igual o superior a 5. Una vez realizada esta media se ponderará con el 80%. Si la nota de alguno de los exámenes no alcanza una nota de 5, los contenidos de ese examen deberán ser recuperados en el examen de recuperación que se realizará en la siguiente evaluación.

Las pruebas escritas se puntuarán sobre 10. En cada uno de los ejercicios/preguntas de la prueba se indicará expresamente su puntuación y antes de la fecha de su realización se orientará a los alumnos sobre la composición aproximada de la misma.

Las preguntas de teoría de las pruebas escritas podrán ser de respuesta corta o tipo test. Estas últimas puntuarán:

- Sumando si se ha respondido correctamente.
- Restando si se ha respondido incorrectamente. El cálculo de la puntuación a restar se hará dividiendo la puntuación de la respuesta correcta entre el número de opciones de respuesta dadas.

- Las no contestadas no restan.

Para los ejercicios/exámenes que se realicen sobre supuestos contables tendremos en cuenta los siguientes criterios de calificación:

- En los ejercicios contables prácticos se indicará la puntuación total y la puntuación de cada uno de los hechos contables en el libro diario, la valoración de las anotaciones en el libro mayor, en el balance de sumas y saldos, balance de situación, asientos de cierre y de las cuentas anuales, así como de cualquier otra cuestión que se pida en el ejercicio.

- Cada asiento en el libro diario se puntuará de forma individual. El asiento será incorrecto si: no se utilizan las cuentas del P.G.C., no se indica de forma comprensible el nombre de la cuenta y el número de esa cuenta según el P.G.C., no se aplica correctamente el convenio de cargo y abono, ni el principio de partida doble y si las cantidades son incorrectas.

- Cuando en un asiento se deban contabilizar diversos, se especificará el valor de cada uno de ellos de forma independiente.

Cuando el ejercicio consista en confeccionar un documento contable, se resolverá en el formato o rayado correspondiente que el alumno debe conocer y aplicar.

### 2. Trabajos obligatorios realizados individualmente o en equipo, cuidándose el contenido, la presentación, la exposición, etc. de dichos trabajos: 20%.

Los ejercicios y trabajos solicitados por la profesora, tanto individuales como en equipo, deberán ser entregados en la fecha y hora que se indique a los alumnos, los que sean entregados posteriormente al plazo establecido no se tendrán en cuenta y se entenderán como no presentados. Para trabajos enviados telemáticamente, tanto en la plataforma como los enviados por correo electrónico, se considerarán recibidos en el día y la hora

de recepción de los mismos.

La falta de entrega en el plazo previsto, así como los trabajos copiados de otras fuentes, suponen que el trabajo sea calificado con un cero.

Cada evaluación será evaluada atendiendo a los diferentes instrumentos de evaluación anteriormente mencionados y calificados de 0 a 10. En el caso que sólo se aplique el criterio de pruebas o exámenes, éste tendrá un peso del 95 % y la actitud, participación, etc... un peso del 5%

**El porcentaje asignado al apartado 2, no se sumará a la nota media de los exámenes si ésta no tiene como resultado al menos un 5 antes de su ponderación.**

Se considerará que el alumno ha superado los objetivos del trimestre si la calificación final es igual o superior a 5, con la restricción de que la no realización de una prueba escrita significará directamente que no se superan los objetivos de la evaluación.

Para los alumnos que suspendan la primera o la segunda evaluación se contempla la posibilidad de que realicen un examen de recuperación al comienzo de la siguiente. En el caso de no superar la tercera evaluación tendrán que acudir directamente al examen final con esa evaluación junto con las que tengan pendientes.

Solamente se considerará que el alumno ha superado los objetivos de la evaluación si la calificación obtenida en esta prueba de recuperación es de 5 puntos o superior. La nota obtenida será la que se tendrá en cuenta al final de curso para calcular su calificación final.

En cualquier caso, todos los alumnos que no hayan superado alguna evaluación deberán presentarse a la **convocatoria ordinaria de junio**. En dicha convocatoria el alumno se examinará de las evaluaciones pendientes, debiendo presentarse a la evaluación completa con independencia de que en su momento hubiesen aprobado algún parcial de la evaluación. Se considerarán superados exclusivamente si obtienen una calificación igual o superior a 5 puntos.

Para obtener una evaluación global positiva en el módulo es necesario que la nota sea igual o superior a 5 en cada una de las tres evaluaciones, considerando, en su caso, las obtenidas en las recuperaciones trimestrales y en la recuperación final del módulo.

La nota final del módulo estará formada por la media aritmética simple de la nota obtenida en cada una de las tres evaluaciones, dado que a lo largo de las evaluaciones la nota se redondea a la unidad superior si la décima es 5 o superior, para calcular la nota final del módulo se tendrá en cuenta la nota real (sin redondear) de cada una de las evaluaciones con los decimales obtenidos, una vez realizada la media aritmética de las tres evaluaciones la nota obtenida se redondeará de la forma descrita anteriormente.

Los alumnos que acumulen más de un 15 % de faltas de asistencia no justificadas en una evaluación, perderán la posibilidad de presentarse al examen de evaluación correspondiente al periodo en el que se hayan producido dichas faltas. Estos alumnos no se verán afectados por esta medida, en otros periodos de evaluación en los que hayan cumplido con el mínimo de asistencia requerido.

Se consideran como faltas justificadas aquellas debidas a enfermedad del alumno o familiares, cuando éstos estén a su cargo y hasta el 2º grado de consanguinidad o afinidad. También se consideran faltas justificadas, las relaciones con entidades públicas acreditadas por la justificación oficial del organismo correspondiente siempre que estas no se puedan

realizar en horario de tarde.

En el justificante deberá especificarse día y hora del evento. El plazo para justificar las faltas de asistencia es de 48 horas desde la reincorporación al centro.

### **Procedimiento extraordinario de evaluación.**

Los alumnos que no superen el módulo en la convocatoria ordinaria de junio tienen derecho a una evaluación extraordinaria dentro del mismo curso que se realizará también en el mes de junio. Consistirá en una única prueba objetiva que tendrá por contenido todo el temario del módulo.

En este caso se emitirá un informe al alumno en el que se indicará las capacidades terminales no adquiridas, y en su caso las pautas para conseguirlas. Las actividades de recuperación para los alumnos con materias pendientes estarán integradas por actividades de enseñanza-aprendizaje propuestas en el curso, con indicación, a cada alumno, de aquellas a las que debe prestar una mayor atención.

Será necesario para superar el módulo en convocatoria extraordinaria una nota igual o superior a cinco.

## EXTRACTO DE LA PROGRAMACIÓN CURSO 2023/2024

**GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN JURÍDICA Y EMPRESARIAL**

**CURSO:** 1º DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

**DEPARTAMENTO:** ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La evaluación de los aprendizajes se realizará tomando como referencia los resultados de aprendizaje objeto de observación y los criterios de evaluación establecidos en el módulo profesional, que aparecen recogidos en el Real Decreto 1584/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Administración y Finanzas y se fijan sus enseñanzas mínimas.

Los criterios de evaluación establecen los resultados mínimos que deben ser alcanzados en el proceso de enseñanza aprendizaje.

#### **Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.**

1. Caracteriza la estructura y organización de las administraciones públicas establecidas en la Constitución española y la UE, reconociendo los organismos, instituciones y personas que las integran.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los poderes públicos establecidos en la Constitución española y sus respectivas funciones.
- b) Se han determinado los órganos de gobierno de cada uno de los poderes públicos, así como sus funciones, conforme a su legislación específica.
- c) Se han identificado los principales órganos de gobierno del poder ejecutivo de las administraciones autonómicas y locales, así como sus funciones.
- d) Se han definido la estructura y funciones básicas de las principales instituciones de la Unión Europea.
- e) Se han descrito las funciones o competencias de los órganos y la normativa aplicable a los mismos.

f) Se han descrito las relaciones entre los diferentes órganos de la Unión Europea y el resto de las Administraciones nacionales, así como la incidencia de la normativa europea en la nacional.

2. Actualiza periódicamente la información jurídica requerida por la actividad empresarial, seleccionando la legislación y jurisprudencia relacionada con la organización.

Criterios de evaluación:

- a) Se han reconocido las fuentes del Derecho de acuerdo con el ordenamiento jurídico.
- b) Se han precisado las características de las normas jurídicas y de los órganos que las elaboran, dictan, aprueban y publican.
- c) Se han relacionado las leyes con el resto de normas que las desarrollan, identificando los órganos responsables de su aprobación y tramitación.
- d) Se ha identificado la estructura de los boletines oficiales, incluido el diario oficial de la Unión Europea, como medio de publicidad de las normas.
- e) Se han seleccionado distintas fuentes o bases de datos de documentación jurídica tradicionales y/o en Internet, estableciendo accesos directos a las mismas para agilizar los procesos de búsqueda y localización de información.
- f) Se ha detectado la aparición de nueva normativa, jurisprudencia, notificaciones, etc., consultando habitualmente las bases de datos jurídicas que puedan afectar a la entidad.
- g) Se ha archivado la información encontrada en los soportes o formatos establecidos, para posteriormente transmitirla a los departamentos correspondientes de la organización.

3. Organiza los documentos jurídicos relativos a la constitución y funcionamiento de las entidades, cumpliendo la normativa civil y mercantil vigente según las directrices definidas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las diferencias y similitudes entre las distintas formas jurídicas de empresa.
- b) Se ha determinado el proceso de constitución de una sociedad mercantil y se ha indicado la normativa mercantil aplicable y los documentos jurídicos que se generan.
- c) Se han precisado las funciones de los fedatarios y los registros públicos, y la estructura y características de los documentos públicos habituales en el ámbito de los negocios.
- d) Se han descrito y analizado las características y los aspectos más significativos de los modelos de documentos más habituales en la vida societaria: estatutos, escrituras y actas, entre otros.

e) Se han elaborado documentos societarios a partir de los datos aportados, modificando y adaptando los modelos disponibles.

f) Se ha reconocido la importancia de la actuación de los fedatarios en la elevación a público de los documentos, estimando las consecuencias de no realizar los trámites oportunos.

g) Se han determinado las peculiaridades de la documentación mercantil acorde al objeto social de la empresa.

h) Se ha verificado el cumplimiento de las características y requisitos formales de los libros de la sociedad exigidos por la normativa mercantil.

4. Cumplimenta los modelos de contratación privados más habituales en el ámbito empresarial o documentos de fe pública, aplicando la normativa vigente y los medios informáticos disponibles para su presentación y firma.

Criterios de evaluación:

a) Se ha descrito el concepto de contrato y la capacidad para contratar según la normativa española.

b) Se han identificado las distintas modalidades de contratación y sus características.

c) Se han identificado las normas relacionadas con los distintos tipos de contratos del ámbito empresarial.

d) Se ha recopilado y cotejado la información y documentación necesaria para la cumplimentación de cada contrato, de acuerdo con las instrucciones recibidas.

e) Se han cumplimentado los modelos normalizados, utilizando aplicaciones informáticas, de acuerdo con la información recopilada y las instrucciones recibidas.

f) Se han verificado los datos de cada documento, comprobando el cumplimiento y exactitud de los requisitos contractuales y legales.

g) Se ha valorado la utilización de la firma digital y certificados de autenticidad en la elaboración de los documentos que lo permitan.

h) Se han aplicado las normas de seguridad y confidencialidad de la información en el uso y la custodia de los documentos.

5. Elabora la documentación requerida por los organismos públicos relativos a los distintos procedimientos administrativos, cumpliendo con la legislación vigente y las directrices definidas.

Criterios de evaluación:

a) Se han definido el concepto y fases del procedimiento administrativo común de acuerdo con la normativa aplicable.

b) Se han determinado las características, requisitos legales y de formato de los documentos oficiales más habituales, generados en cada una de las fases del procedimiento administrativo y recursos ante lo contencioso-administrativo.

c) Se ha recopilado la información necesaria para la elaboración de la documentación administrativa o judicial, de acuerdo con los objetivos del documento.

d) Se han cumplimentado los impresos, modelos o documentación tipo, de acuerdo con los datos e información disponible y los requisitos legales establecidos.

e) Se ha valorado la importancia de los plazos de formulación de la documentación.

f) Se han preparado las renovaciones o acciones periódicas derivadas de las obligaciones con las administraciones públicas, para su presentación al organismo correspondiente.

g) Se han descrito las características de la firma electrónica, sus efectos jurídicos, el proceso para su obtención y la normativa estatal y europea que la regula.

h) Se ha establecido el procedimiento para la solicitud de la certificación electrónica para la presentación de los modelos oficiales por vía telemática.

i) Se han descrito los derechos de las corporaciones y los ciudadanos en relación con la presentación de documentos ante la Administración.

j) Se han determinado los trámites y presentación de documentos tipo en los procesos y procedimientos de contratación pública y concesión de subvenciones, según las bases de las convocatorias y la normativa de aplicación.

k) Se han determinado las condiciones de custodia de los documentos y expedientes relacionados con las administraciones públicas, garantizando su conservación e integridad.

## PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN

Se tendrá en cuenta la aplicación de la **orden 893/2022** de la Consejería de Educación por la que se regula el proceso de evaluación de los alumnos que cursan en la Comunidad de Madrid estudios de Formación Profesional.

Los instrumentos y procedimientos de evaluación nos permitirán conocer si han sido adquiridos, por el alumnado, los resultados de aprendizaje que se exigen en la norma y que se encuentran inmersos dentro del contenido del módulo y que son necesarios para alcanzar los objetivos y por ende las competencias de la materia y del título.

La evaluación de los contenidos adquiridos por el alumno se llevará a cabo haciendo un seguimiento de los alumnos a través de los ejercicios propuestos y de las pruebas objetivas periódicas realizadas.

La evaluación continua exige la asistencia del alumno a clase y a todas las actividades programadas para el módulo, por lo que la inasistencia no justificada de forma continuada impedirá la evaluación por este sistema. El alumno dispondrá de un límite de 48 horas para justificar las faltas de asistencia.

Con respecto al punto anterior, el art. 43 de la orden 893/2022 de la Comunidad de Madrid, establece que el alumno perderá el derecho a la evaluación continua si alcanza un 15% del total de horas lectivas del módulo. Si se diera este hecho, el profesor lo notificará al alumno por correo electrónico siguiendo las pautas marcadas por la dirección del centro.

Las evaluaciones con pérdida de evaluación continua se recuperarán en la Convocatoria Ordinaria de junio.

Se celebrará, al menos, una sesión de evaluación por **cada trimestre** de formación en el centro educativo, en total tres; la última tendrá la consideración de **evaluación final ordinaria** (junio). Existirá también **evaluación extraordinaria de junio**.

En la evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje de los alumnos, deberán tenerse en cuenta los siguientes aspectos:

**Los instrumentos de evaluación** del módulo son los siguientes:

- El primer procedimiento de evaluación será mediante la realización de pruebas objetivas, exámenes o **pruebas escritas**.  
Se realizará como mínimo una prueba objetiva por cada trimestre, si bien, lo normal es que sean dos, más la prueba de recuperación de cada evaluación.

Las pruebas escritas contendrán un apartado tipo test (6 puntos), dos preguntas de desarrollo corto (2 puntos) y una pregunta de desarrollo largo (2 puntos) En cada una de las pruebas objetivas se indicará, al alumnado, la valoración de cada pregunta y/o apartado. En las preguntas tipo test las respuestas erróneas restarán la mitad y las no contestadas ni suman ni resta.

Los alumnos conocerán la fecha de la prueba objetiva con suficiente antelación, mínimo una semana.

Las pruebas escritas o exámenes no se repetirán incluso aunque la falta esté justificada. La ausencia del alumno a una prueba objetiva supondrá la suspensión del mismo.

Por otro lado, **copiar en un examen** o sustituir hojas de una prueba escrita por otras, supondrá el ir directamente a la convocatoria final ordinaria con esa evaluación o a la convocatoria extraordinaria si dicha circunstancia concurriese en la convocatoria ordinaria de junio.

- El segundo procedimiento de evaluación se centrará en los **trabajos y actividades** a realizar en el aula—en grupo o individual- y valorará las siguientes cuestiones:

- Realización correcta de los trabajos y actividades encomendadas
- Manejo y uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en su caso

Los alumnos que no superen el módulo en la convocatoria ordinaria de junio tienen derecho a una evaluación extraordinaria dentro del mismo curso que se realizará también en el mes de junio. Consistirá en una única prueba objetiva que tendrá por contenido todo el temario del módulo.

En este caso se emitirá un informe al alumno en el que se indicará las capacidades terminales no adquiridas, y en su caso las pautas para conseguirlas. Las actividades de recuperación para los alumnos con materias pendientes estarán integradas por actividades de enseñanza-aprendizaje propuestas en el curso, con indicación, a cada alumno, de aquellas a las que debe prestar una mayor atención.

Será necesario para superar el módulo en convocatoria extraordinaria una nota igual o superior a cinco.

## CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

En cada evaluación la calificación de los alumnos estará formada por dos componentes con la siguiente ponderación:

- a) Valoración del grado de conocimientos y comprensión de los contenidos vistos, que se realizará a través de pruebas objetivas (exámenes) a lo largo del curso. Estas se realizarán presencialmente. Este componente tendrá una ponderación del 80 %.  
La nota final de las pruebas escritas, de cada evaluación, será la media de las pruebas multiplicada por 0,80. No se hará media si el alumno obtiene, en alguna de las pruebas objetivas realizadas durante la evaluación, una nota inferior a 3.

Es necesario alcanzar, como mínimo, un 5 en la media de las pruebas escritas para tener en cuenta el resto de instrumentos de evaluación, es decir, los trabajos-actividades.

- b) Realización de trabajos y actividades:  
Se pedirán 1 ó 2 actividades por evaluación, que los alumnos deberán presentar en tiempo y forma. La valoración de los trabajos se realizará por su forma de presentación y por su contenido.  
Este componente tendrá un peso específico del 20 %.  
Es imprescindible la entrega de trabajos y actividades para superar la evaluación y el módulo. La nota de la evaluación del alumno será de un 4, en el supuesto de tener una nota media de las pruebas escritas superior o igual a 5 y no haber entregado la actividad propuesta  
Por otro lado, estará suspensa aquella actividad que se entregue fuera del plazo establecido.  
Los alumnos suspensos por falta de entrega de trabajos o actividades deberán de entregar, en la fecha de la recuperación correspondiente, una nueva actividad indicada por el profesor. Lo anterior se exigirá, incluso, en la evaluación final ordinaria y en la extraordinaria del mes de junio.

En cuanto a los trabajos y actividades se evaluarán en su forma y en su contenido siguiendo el siguiente cuadro:

TRABAJOS Y ACTIVIDADES ESCRITAS		
Criterio de corrección		
Instrumento	Contenido 80%	Aspectos formales 20%
Actividades escritas	Secuenciación lógica del índice Información y datos correctos Extensión exigida Coherencia interna Redacción Fuentes, bibliografía y anexos	Portada Calidad del índice Numeración hojas Encabezado y pie de página Calidad de los gráficos Calidad de las imágenes
Cada apartado del "contenido" y cada apartado de la "forma" se valorarán de 0 a 5 para su posterior ponderación sobre 10 puntos		

### Calificaciones

La nota de cada evaluación será la nota media de las pruebas objetivas ponderada al 80% más la nota de las actividades ponderadas al 20%. Las calificaciones se formularán en cifras de 1 a 10 sin decimales, es decir, una cifra entera. En las calificaciones parciales de cada evaluación los decimales se redondearán: hasta 0,49 a la baja y a partir de 0,50 al alza.

Se realizará una sesión de evaluación por cada trimestre, en total tres. Para superar el módulo, el alumno deberá obtener un 5 o más en cada una de las evaluaciones.

La calificación final del módulo vendrá determinada por la nota media de las evaluaciones. En la nota final, no habrá redondeo ni al alza ni a la baja en caso de decimales. No se hará media si hay alguna evaluación suspensa quedando el módulo suspenso.

Este mismo criterio de calificación será llevado a cabo, también, en la evaluación final ordinaria del mes de junio.

### Recuperaciones

Cada evaluación tendrá derecho a una recuperación que se realizará en tiempo y forma acordado con los alumnos. Se requerirá una nota mínima de un 5 para superar la evaluación pendiente.

Si no superan la o las evaluaciones pendientes en las recuperaciones oportunas, dispondrán de una nueva opción en la Convocatoria Ordinaria del mes de junio. En cualquier caso, todos los alumnos que no hayan superado alguna evaluación deberán presentarse a la convocatoria ordinaria de junio. En dicha convocatoria el alumno se examinará de las evaluaciones pendientes, debiendo presentarse a la evaluación completa con independencia de que en su momento hubiesen aprobado algún parcial de la evaluación. Se considerarán superados exclusivamente si obtienen una calificación igual o superior a 5 puntos. En esta convocatoria se seguirán los mismos procedimientos e instrumentos de evaluación comentados anteriormente.

Si finalizada la convocatoria ordinaria de junio, el alumno no hubiera superado el módulo por tener alguna evaluación suspensa tendrá que presentarse en la Convocatoria Extraordinaria de junio con todo el contenido del mismo.

En la Convocatoria Extraordinaria de junio los alumnos realizarán una prueba objetiva sobre los contenidos mínimos de todo el módulo, que supondrá el 100% de la calificación. Hay que recordar que la entrega de las actividades propuestas es requisito indispensable para superar el módulo. Por otro lado, en la evaluación extraordinaria la calificación del módulo será la obtenida en la prueba escrita. No habrá redondeo al alza.

### **Procedimiento extraordinario de evaluación.**

Los alumnos que no superen el módulo en la convocatoria ordinaria de junio tienen derecho a una evaluación extraordinaria dentro del mismo curso que se realizará también en el mes de junio. Consistirá en una única prueba objetiva que tendrá por contenido todo el temario del módulo.

En este caso se emitirá un informe al alumno en el que se indicará las capacidades terminales no adquiridas, y en su caso las pautas para conseguirlas. Las actividades de recuperación para los alumnos con materias pendientes estarán integradas por actividades de enseñanza-aprendizaje propuestas en el curso, con indicación, a cada alumno, de aquellas a las que debe prestar una mayor atención.

Será necesario para superar el módulo en convocatoria extraordinaria una nota igual o superior a cinco.

Durante el período que medie entre la prueba ordinaria y la extraordinaria se realizarán actividades que ayuden al alumno a superar el módulo pendiente.

#### **1.1. Alumnos de 2º curso con el módulo pendiente**

En el horario oficial del centro no está prevista ninguna hora de repaso y recuperación para los alumnos de 2º de Administración y Finanzas que tienen el módulo de Gestión de la Documentación Jurídica y Empresarial pendiente.

Los contenidos deberán ser estudiados por el alumno, pudiendo este consultar con el profesor, en cualquier momento, todas las dudas que le puedan surgir en el estudio del módulo.

Estos alumnos se presentarán a un examen que se celebrará, previsiblemente, a últimos de enero. Quienes obtengan una calificación igual o superior a 5 habrán aprobado el módulo, siendo la calificación del módulo en su convocatoria extraordinaria la obtenida en la prueba escrita, redondeándose con el mismo criterio antes descrito.

En el caso del módulo de 0647 "Gestión de la Documentación Jurídica y Empresarial", que cuenta con 4 horas lectivas, pero guarda correspondencia con la Unidad de Competencia: "UC0988\_3: Preparar y presentar expedientes y documentación jurídica y empresarial ante Organismos y Administraciones Públicas", **si no ha sido aprobado**,

## **Alumnos que están cursando 2º de Administración y tienen el módulo de Gestión de la Documentación Jurídica y Empresarial pendiente**

En el horario oficial del centro no está prevista ninguna hora de repaso y recuperación para los alumnos de 2º de Administración y Finanzas que tienen el módulo de Gestión de la Documentación Jurídica y Empresarial pendiente.

Los contenidos deberán ser estudiados por el alumno, pudiendo este consultar con el profesor, todas las dudas que le puedan surgir en el estudio del módulo.

Estos alumnos se presentarán a un examen que se celebrará, previsiblemente, a últimos de enero. Quienes obtengan una calificación igual o superior a 5 habrán aprobado el módulo, siendo la calificación del módulo en su convocatoria extraordinaria la obtenida en la prueba escrita, redondeándose con el mismo criterio antes descrito.

## EXTRACTO DE LA PROGRAMACIÓN CURSO 2023/2024

**OFIMÁTICA Y PROCESO DE LA INFORMACIÓN**

**CURSO: 1º DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE GRADO SUPERIOR**

**DEPARTAMENTO: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN**

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

**1. Mantiene en condiciones óptimas de funcionamiento los equipos, aplicaciones y red instalando y actualizando los componentes hardware y software necesarios.**

Criterios de evaluación:

- a) Se han realizado pruebas de funcionamiento de los equipos informáticos.
- b) Se han comprobado las conexiones de los puertos de comunicación.
- c) Se han identificado los elementos básicos (hardware y software) de un sistema en red.
- d) Se han caracterizado los procedimientos generales de operaciones en un sistema de red.
- e) Se han utilizado las funciones básicas del sistema operativo.
- f) Se han aplicado medidas de seguridad y confidencialidad, identificando el programacortafuegos y el antivirus.
- g) Se ha compartido información con otros usuarios de la red.
- h) Se han ejecutado funciones básicas de usuario (conexión, desconexión, optimización del espacio de almacenamiento, utilización de periféricos, comunicación con otros usuarios y conexión con otros sistemas o redes, entre otras.

**2. Escribe textos alfanuméricos en un teclado extendido, aplicando las técnicas mecano-gráficas.**

Criterios de evaluación:

- a) Se han organizado los elementos y espacios de trabajo.
- b) Se ha mantenido la postura corporal correcta.
- c) Se ha identificado la posición correcta de los dedos en las filas del teclado alfanumérico.
- d) Se han precisado las funciones de puesta en marcha del terminal informático.
- e) Se han empleado coordinadamente las líneas del teclado alfanumérico y las teclas designos y puntuación.
- f) Se ha utilizado el método de escritura al tacto en párrafos de dificultad progresiva y entablas sencillas.
- g) Se ha utilizado el método de escritura al tacto para realizar textos en inglés.
- h) Se ha mecanografiado con velocidad (mínimo 200 p.p.m.) y precisión (máximo una

faltapor minuto) con la ayuda de un programa informático.

- i) Se han aplicado las normas de presentación de los distintos documentos de texto.
- j) Se han localizado y corregido los errores mecanográficos, ortográficos y sintácticos.

### **3. Gestiona los sistemas de archivos, buscando y seleccionando con medios convencionales e informáticos la información necesaria.**

Criterios de evaluación:

- a) Se han detectado necesidades de información.
- b) Se han identificado y priorizado las fuentes de obtención de información.
- c) Se han elegido buscadores en Intranet y en Internet según criterios de rapidez y de opciones de búsqueda.
- d) Se han empleado herramientas Web 2.0 para obtener y producir información.
- e) Se han utilizado los criterios de búsqueda para restringir el número de resultados obtenidos.
- f) Se han aplicado sistemas de seguridad, protección, confidencialidad y restricción de la información.
- g) Se ha canalizado la información obtenida, archivándola y/o registrándola, en su caso.
- h) Se han organizado los archivos para facilitar la búsqueda posterior.
- i) Se ha actualizado la información necesaria.
- j) Se han cumplido los plazos previstos.
- k) Se han realizado copias de los archivos.

### **4. Elabora hojas de cálculo adaptadas a las necesidades que se planteen en el tratamiento de la información, aplicando las opciones avanzadas.**

Criterios de evaluación:

- a) Se han utilizado las prestaciones de la hoja de cálculo para realizar gestiones de tesorería, cálculos comerciales y otras operaciones administrativas.
- b) Se han diseñado y elaborado documentos con la hoja de cálculo.
- c) Se han relacionado y actualizado hojas de cálculo.
- d) Se han creado y anidado fórmulas y funciones.
- e) Se han establecido contraseñas para proteger celdas, hojas y libros.
- f) Se han obtenido gráficos para el análisis de la información.
- g) Se han empleado macros para la realización de documentos y plantillas.
- h) Se han importado y exportado hojas de cálculo creadas con otras aplicaciones y otros formatos.
- i) Se ha utilizado la hoja de cálculo como base de datos: formularios, creación de listas, filtrado, protección y ordenación de datos.
- j) Se han utilizado aplicaciones y periféricos para introducir textos, números, códigos e imágenes.

### **5. Elabora documentos de textos, utilizando las opciones avanzadas de un procesador de textos.**

Criterios de evaluación:

- a) Se han utilizado las funciones, prestaciones y procedimientos de los procesadores de textos y autoedición.
- b) Se han identificado las características de cada tipo de documento.
- c) Se han redactado documentos de texto con la destreza adecuada y aplicando las normas de estructura.
- d) Se han confeccionado plantillas adaptadas a los documentos administrativos tipo, incluyendo utilidades de combinación.
- e) Se han integrado objetos, gráficos, tablas, hojas de cálculo e hipervínculos, entre otros.
- f) Se han detectado y corregido los errores cometidos.
- g) Se ha recuperado y utilizado la información almacenada.
- h) Se han utilizado las funciones y utilidades que garantizan las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.

**6. Utiliza sistemas de gestión de bases de datos adaptadas a las necesidades que se planteen en el tratamiento de la información administrativa, aplicando las opciones avanzadas.**

Criterios de evaluación:

- a) Se han ordenado y clasificado los datos de las bases de datos para presentar la información.
- b) Se han realizado consultas de bases de datos con criterios precisos.
- c) Se han realizado informes de bases de datos con criterios precisos.
- d) Se han realizado formularios con criterios precisos.
- e) Se han actualizado, fusionado y eliminado registros de las bases de datos.
- f) Se han relacionado las bases de datos con otras aplicaciones informáticas para desarrollar las actividades que así lo requieran.
- g) Se han protegido las bases de datos estableciendo niveles de seguridad.
- h) Se ha elaborado una base de datos adaptada a los requerimientos de la organización.

**7. Gestiona integradamente la información proveniente de diferentes aplicaciones, así como archivos audiovisuales, utilizando programas y periféricos específicos.**

Criterios de evaluación:

- a) Se han gestionado de forma integrada bases de datos, textos e imágenes, entre otros, importando y exportando datos provenientes de hojas de cálculo y obteniendo documentos compuestos de todas estas posibilidades.
- b) Se han seleccionado archivos audiovisuales de fuentes externas y se ha elegido el formato óptimo de éstos.
- c) Se ha creado y mantenido un banco propio de recursos audiovisuales.
- d) Se han personalizado los archivos audiovisuales en función del objetivo del documento que se quiere obtener.
- e) Se ha respetado la legislación específica en materia de protección de archivos audiovisuales.

**8. Gestiona el correo y la agenda electrónica, utilizando aplicaciones específicas.**

Criterios de evaluación:

- a) Se ha utilizado la aplicación de correo electrónico.
- b) Se ha identificado el emisor, destinatario y contenido en un mensaje de correo.
- c) Se han aplicado filtros de protección de correo no deseado.
- d) Se ha canalizado la información a todos los implicados.
- e) Se ha comprobado la recepción del mensaje.
- f) Se han organizado las bandejas de entrada y salida.
- g) Se ha registrado la entrada o salida de correos.
- h) Se han impreso, archivado o eliminado los mensajes de correo.
- i) Se han aplicado las funciones y utilidades que ofrece la agenda electrónica como método de organización del departamento.
- j) Se han conectado y sincronizado agendas del equipo informático con dispositivos móviles.

### **9. Elabora presentaciones multimedia de documentos e informes, utilizando aplicaciones específicas.**

Criterios de evaluación:

- a) Se ha realizado un análisis y selección de la información que se quiere incluir.
- b) Se han insertado distintos objetos (tablas, gráficos, hojas de cálculo, fotos, dibujos, organigramas, archivos de sonido y vídeo, entre otros).
- c) Se ha distribuido la información de forma clara y estructurada.
- d) Se han animado los objetos según el objetivo de la presentación.
- e) Se han creado presentaciones para acompañar exposiciones orales.
- f) Se han realizado presentaciones relacionadas con informes o documentación empresarial.
- g)

### **.- CALIFICACIÓN**

La calificación exigida para aprobar cada una de las evaluaciones y, por tanto, el módulo, será de 5 puntos sobre 10.

En cada **trimestre** se calculará la nota siguiendo estas premisas:

- Se evalúa y califica de forma independiente el bloque de Operatoria de Teclados del resto de los bloques temáticos impartidos en el período.
- En cada trimestre se obtendrán dos notas medias (previas), que serán el resultado de las calificaciones periódicas procedentes de los exámenes o pruebas objetivas que se realicen y de la resolución de ejercicios y supuestos planteados en clase:
  - **Nota media de Operatoria de Teclados**, siempre que se haya obtenido un mínimo de 5.
  - **Nota media del resto de bloques temáticos** y contenidos impartidos, siempre que se obtenga un mínimo de 5.

Para la obtención de la nota trimestral en cada uno de los bloques, se tendrán en cuenta los criterios siguientes:

- Actividades específicas de evaluación: exámenes y supuestos específicos **70%**

- Realización de las actividades propuestas (clase y aula virtual), observación del trabajo diario en el aula **30%**

En los casos en los que el alumno haya superado los mínimos exigibles tanto en la operatoria de teclados como en la parte correspondiente a las aplicaciones ofimáticas, la calificación trimestral obtenida será la media ponderada (de acuerdo a los dos bloques evaluados: bloque ofimática 70%, bloque de teclados 30%).

Las calificaciones inferiores a 5 puntos, en actividades específicas de evaluación, en una de los bloques (Teclados o Tratamiento Informático de la Información) no serán compensables con el otro bloque de contenidos, es decir, habrá que aprobar ambas áreas de forma independiente.

En los casos en que un alumno no haya obtenido, al menos, una calificación de 5 puntos en actividades específicas de evaluación, en uno de los dos apartados que se evalúan (Operatoria de Teclados y resto de bloques temáticos), no se obtendrá la media y se considerará que no ha superado los contenidos mínimos exigibles y su calificación corresponderá a suspenso.

La calificación final obtenida, **una vez superado el 5 en ambas partes**, será la suma del **30%** de la **nota final de operatoria de teclados** y el **70%** de la **nota de informática**, siempre que se cumplan las condiciones descritas en los apartados anteriores para poder compensar notas. De no cumplirse éstas, para aquellos alumnos que no hayan alcanzado los conocimientos teóricos y prácticos de exigencia mínima en alguno de los bloques temáticos trimestrales, la calificación corresponderá a suspenso.

La asistencia a clase es obligatoria, por lo que si un alumno acumula un número de faltas injustificadas superior al 15% de las horas reales impartidas en cada una de las evaluaciones del módulo, **perderá el derecho a la evaluación continua (no podrá realizar el examen de esa evaluación ni su recuperación)**, pudiendo presentarse al correspondiente examen de la convocatoria ordinaria.

Se consideran como faltas justificadas aquellas debidas a enfermedad del alumno o familiares, cuando éstos estén a su cargo y hasta el 2º grado de consanguinidad o afinidad. También se consideran faltas justificadas, las relaciones con entidades públicas acreditadas por la justificación oficial del organismo correspondiente.

La calificación del módulo, en **convocatoria ordinaria**, será el resultado de la media aritmética de las notas de cada una de las evaluaciones del curso académico. El módulo se considerará aprobado cuando esa media sea mayor o igual a 5 sobre 10, teniendo en cuenta que la calificación de una evaluación no será compensable con las demás, por lo que será imprescindible obtener una nota mayor o igual a 5 en cada una de las evaluaciones.

**Repetición de exámenes de evaluación:** no se repetirán exámenes salvo faltas justificadas, aquellas que puedan ser certificadas mediante documento oficial (justificante médico, asistencia a Juzgado, etc.).

En caso de que el alumno no acuda a una prueba de evaluación, deberá presentarse al examen de recuperación correspondiente, si cumple los requisitos para ello. En caso de no presentarse al examen de recuperación, se podrá presentar al examen final de la convocatoria ordinaria.

**Examen final Convocatoria Ordinaria:** aquellos alumnos que tengan pendientes de aprobar alguna o varias evaluaciones, se deberán presentar al examen final de la convocatoria ordinaria con la parte de la materia que no hayan aprobado hasta ese momento. Para aprobar este examen deberá obtenerse una puntuación mínima de 5 puntos.

**Convocatoria Extraordinaria:** los alumnos que no hayan aprobado el módulo en la convocatoria ordinaria deberán presentarse con toda la materia al examen de convocatoria extra-ordinaria, que se celebrará en el mes de junio, que consistirá en una prueba de carácter teórico- práctico sobre los contenidos reflejados en la programación. Los criterios de evaluación y calificación serán los mismos que para la convocatoria ordinaria, debiendo obtenerse una calificación mínima de 5 puntos para aprobar el módulo, siendo la calificación que obtenga en este examen la que aparezca en acta de evaluación. Aquellos alumnos que tampoco superen esta convocatoria extraordinaria deberán repetir la materia en el curso siguiente.

## EXTRACTO DE LA PROGRAMACIÓN CURSO 2023/2024

**RECURSOS HUMANOS Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA**

**CURSO: 1º DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

**DEPARTAMENTO: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN**

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
<p>1. Caracteriza la empresa como una comunidad de personas, distinguiendo las implicaciones éticas de su comportamiento respecto a los implicados en dicha empresa.</p>	<p>a) Se han determinado las diferentes actividades realizadas en la empresa, las personas implicadas y su responsabilidad en estas actividades.</p> <p>b) Se han identificado claramente las variables éticas y culturales de las organizaciones.</p> <p>c) Se han evaluado las implicaciones entre competitividad empresarial y comportamiento ético.</p> <p>d) Se han definido estilos éticos de adaptación a los cambios empresariales, a la globalización y a la cultura social presente.</p> <p>e) Se han seleccionado indicadores para el diagnóstico de las relaciones de las empresas y los interesados (<i>stakeholders</i>).</p> <p>f) Se han determinado elementos de mejora de las comunicaciones externas e internas de las organizaciones que promuevan la transparencia, la cooperación y la confianza.</p>
<p>2. Contrasta la aplicación de los principios de responsabilidad social corporativa en las políticas de desarrollo de los Recursos Humanos de las empresas, valorando su adecuación a las buenas prácticas validadas internacionalmente.</p>	<p>a) Se ha definido el concepto de responsabilidad social corporativa (RSC).</p> <p>b) Se han analizado las políticas de Recursos Humanos en cuanto a motivación, mejora continua, promoción y recompensa, entre otros factores.</p> <p>c) Se han analizado las recomendaciones y la normativa europea de organizaciones intergubernamentales, así como la nacional, respecto a RSC y desarrollo de los Recursos Humanos.</p> <p>d) Se han descrito las buenas prácticas e iniciativas en cuanto a códigos de conducta relacionados con los derechos de los trabajadores.</p> <p>e) Se han programado puntos de control para el contraste del cumplimiento de las políticas de RSC y códigos de conducta en la gestión de los Recursos Humanos.</p>

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
<p>3. Coordina los flujos de información del departamento de Recursos Humanos a través de la organización, aplicando habilidades personales y sociales en procesos de gestión de Recursos Humanos.</p>	<p>a) Se han descrito las funciones que se deben desarrollar en el área de la empresa que se encarga de la gestión de Recursos Humanos.</p> <p>b) Se han caracterizado habilidades de comunicación efectiva en los diferentes roles laborales.</p> <p>c) Se han establecido los canales de comunicación interna entre los distintos departamentos de la empresa, así como entre el personal y los departamentos.</p> <p>d) Se ha analizado la información que proporcionan los sistemas de control de personal para la mejora de la gestión de la empresa.</p> <p>e) Se ha mantenido actualizada la información precisa para el desarrollo de las funciones del departamento de Recursos Humanos.</p> <p>f) Se ha establecido la manera de organizar y conservar la documentación del departamento de Recursos Humanos en soporte convencional e informático.</p> <p>g) Se ha utilizado un sistema informático para el almacenamiento y tratamiento de la información en la gestión de los Recursos Humanos.</p> <p>h) Se ha valorado la importancia de la aplicación de criterios de seguridad, confidencialidad, integridad y accesibilidad en la tramitación de la información derivada de la administración de Recursos Humanos.</p>
<p>4. Aplica los procedimientos administrativos relativos a la selección de Recursos Humanos, eligiendo los métodos e instrumentos más adecuados a la política de cada organización.</p>	<p>a) Se han identificado los organismos y empresas relevantes en el mercado laboral, dedicados a la selección y formación de Recursos Humanos.</p> <p>b) Se han secuenciado las fases de un proceso de selección de personal y sus características fundamentales.</p> <p>c) Se ha identificado la información que se genera en cada una de las fases de un proceso de selección de personal.</p> <p>d) Se ha valorado la importancia del reconocimiento del concepto de perfil del puesto de trabajo para seleccionar los currículos.</p> <p>e) Se han establecido las características de los métodos e instrumentos de selección de personal más utilizados en función del perfil del puesto de trabajo.</p> <p>f) Se ha elaborado la documentación necesaria para llevar a cabo el proceso de selección.</p> <p>g) Se han establecido las vías de comunicación orales y escritas con las personas que intervienen en el proceso de selección.</p> <p>h) Se ha registrado y archivado la información y la documentación relevante del proceso de selección.</p>

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
5. Gestiona los procedimientos administrativos relativos a la formación, la promoción y el desarrollo de Recursos Humanos, designando los métodos e instrumentos más adecuados.	a) Se han planificado las fases de los procesos de formación y promoción de personal. b) Se han establecido las características de los métodos e instrumentos de los procesos de formación. c) Se ha identificado la información que se genera en cada una de las fases de los procesos de formación y promoción de personal. d) Se ha elaborado la documentación necesaria para efectuar los procesos de formación y promoción de personal. e) Se han establecido los métodos de valoración del trabajo y de incentivos. f) Se ha recabado información sobre las necesidades formativas de la empresa. g) Se han detectado las necesidades de recursos materiales y humanos en el proceso de formación. h) Se han establecido las vías de comunicación orales y escritas con las personas que intervienen en los procesos de formación y promoción. i) Se ha registrado y archivado la información y la documentación relevante de los procesos de formación y promoción de personal. j) Se han aplicado los procedimientos administrativos de seguimiento y evaluación de la formación

## PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN

Se tendrá en cuenta la aplicación de la **orden 893/2022** de la Consejería de Educación por la que se regula el proceso de evaluación de los alumnos que cursan en la Comunidad de Madrid estudios de Formación Profesional.

Los instrumentos y procedimientos de evaluación nos permitirán conocer si han sido adquiridos, por el alumnado, los resultados de aprendizaje que se exigen en la norma y que se encuentran inmersos dentro del contenido del módulo y que son necesarios para alcanzar los objetivos y por ende las competencias de la materia y del título.

La evaluación de los contenidos adquiridos por el alumno se llevará a cabo haciendo un seguimiento de los alumnos a través de los ejercicios propuestos y de las pruebas objetivas periódicas realizadas.

La evaluación continua exige la asistencia del alumno a clase y a todas las actividades programadas para el módulo, por lo que la inasistencia no justificada de forma continuada impedirá la evaluación por este sistema. El alumno dispondrá de un límite de 48 horas para justificar las faltas de asistencia.

Con respecto al punto anterior, el art. 43 de la orden 893/2022 de la Comunidad de Madrid, establece que el alumno perderá el derecho a la evaluación continua si alcanza un 15% del total

de horas lectivas del módulo. Si se diera este hecho, el profesor lo notificará al alumno por correo electrónico siguiendo las pautas marcadas por la dirección del centro.

Las evaluaciones con pérdida de evaluación continua se recuperarán en la Convocatoria Ordinaria de junio.

Estos alumnos no se verán afectados por esta medida, en otros periodos de evaluación en los que hayan cumplido con el mínimo de asistencia requerido".

"Se consideran como faltas justificadas aquellas debidas a enfermedad del alumno o familiares, cuando éstos estén a su cargo y hasta el 2º grado de consanguinidad o afinidad. También se consideran faltas justificadas, las relaciones con entidades públicas acreditadas por la justificación oficial del organismo correspondiente"

Se celebrará, al menos, una sesión de evaluación por **cada trimestre** de formación en el centro educativo; la última tendrá la consideración de **evaluación final ordinaria** (junio). Existirá también **evaluación extraordinaria de junio**.

**Los instrumentos de evaluación** del módulo son los siguientes:

- El primer procedimiento de evaluación será mediante la realización de pruebas objetivas, exámenes o **pruebas escritas**. Se realizará como mínimo una prueba objetiva por cada trimestre, si bien, lo normal es que sean dos, más la prueba de recuperación de cada evaluación.

Las pruebas escritas contendrán un apartado tipo test (6 puntos), dos preguntas de desarrollo corto (2 puntos) y una pregunta de desarrollo largo o un ejercicio (2 puntos) En cada una de las pruebas objetivas se indicará, al alumnado, la valoración de cada pregunta y/o apartado. En las preguntas tipo test las respuestas erróneas restarán la mitad y las no contestadas ni sumarán ni restarán.

Los alumnos conocerán la fecha de la prueba objetiva con suficiente antelación, mínimo una semana.

Las pruebas escritas o exámenes no se repetirán incluso aunque la falta esté justificada. La ausencia del alumno a una prueba objetiva supondrá la suspensión del mismo.

Por otro lado, **copiar en un examen** o sustituir hojas de una prueba escrita por otras, supondrá el ir directamente a la convocatoria final ordinaria con esa evaluación o a la convocatoria extraordinaria si dicha circunstancia concurrese en la convocatoria ordinaria de junio.

- El segundo procedimiento de evaluación se centrará en los **trabajos y actividades** a realizar en el aula—en grupo o individual- y valorará las siguientes cuestiones:
  - Realización correcta de los trabajos y actividades encomendadas
  - Manejo y uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en su caso.

## Principios

La evaluación de este módulo y de sus componentes formativos se realizará a lo largo de todo el proceso de aprendizaje, siguiendo tres fases:

1. Evaluación inicial, al comienzo de cada unidad, para preparar la situación de partida, ajustando los diseños en función de las necesidades. Para llevar a cabo esta tarea haremos uso de la observación a través de diálogos y entrevistas.
2. Evaluación procesual con intención formativa, que se llevará a cabo durante todo el proceso de enseñanza-aprendizaje. Supondrá recoger datos y llevar un seguimiento continuo de las actividades de los alumnos. Se evaluarán procedimientos, conceptos y actitudes.
3. Evaluación final con intención sumativa, al final del proceso, analizando las desviaciones entre los objetivos programados y los resultados obtenidos e intentando buscar solución a los problemas surgidos.

### **Técnicas**

- Pruebas orales y escritas: cuestionarios, resolución de problemas y supuestos prácticos, etc.
- Observación directa e indirecta: trabajos individuales o en grupo, exposiciones, debates, etc.

### **Indicadores**

- Participación en las actividades realizadas en el aula.
- Puntualidad.
- Respeto hacia los compañeros y profesores.
- Valoración de sus propios aprendizajes.
- Desarrollo de la capacidad de análisis y el sentido crítico.

### **Procedimiento de evaluación para aquellos alumnos que tengan pendiente el módulo y estén cursando segundo**

Se realizará en el curso escolar consecutivo, una **sesión de evaluación extraordinaria de recuperación** (examen final) y cuya fecha se establece para el mes de enero. Los alumnos realizarán una prueba objetiva sobre los contenidos mínimos del módulo, que supondrá el 100 % de la calificación (la calificación no podrá ser superior a 5).

No se repetirán exámenes a aquellos alumnos que no se presenten el día y la hora establecidos, salvo causa justificada que será valorada por el profesor del módulo. En ningún caso se repetirán los exámenes correspondientes a pruebas finales o extraordinarias.

Por otra parte, la fecha de la convocatoria extraordinaria será propuesta por el profesor responsable, levantando acta en el Departamento.

### **CRITERIOS DE CALIFICACIÓN**

La valoración de los aprendizajes de los alumnos/as se hará tomando como referencia su nivel de cumplimiento con relación a los resultados de aprendizaje del ciclo formativo.

En cada evaluación la calificación de los alumnos estará formada por dos componentes con la siguiente ponderación:

- c) Valoración del grado de conocimientos y comprensión de los contenidos vistos, que se realizará a través de **pruebas objetivas (exámenes)** a lo largo del curso. Estas se realizarán presencialmente. Este componente tendrá una ponderación del 80%. La nota final de las pruebas escritas, de cada evaluación, será la media de las pruebas multiplicada por 0,80. No se hará media si el alumno obtiene, en alguna de las pruebas objetivas realizadas durante la evaluación, una nota inferior a 3.

Es necesario alcanzar, como mínimo, un 5 en la media de las pruebas escritas para tener en cuenta el resto de instrumentos de evaluación, es decir, los trabajos-actividades.

- d) **Realización de trabajos-actividades** (individuales o en grupo), obien, **cuestiones complementarias**, como la realización o contestación de ejercicios o preguntas teóricas, que el profesor pudiera solicitar al alumno.

Se podrá solicitar una o dos actividades por evaluación, que los alumnos deberán presentar en tiempo y forma, o bien, si es un ejercicio realizarlo o presentarlo en el aula.

En el caso de que se solicite una actividad su evaluación se realizará tanto por su forma de presentación como por su contenido.

El componente de trabajos-actividades y/o cuestiones complementarias tendrá un peso específico del 20 % en la calificación de cada evaluación.

Es imprescindible la entrega de trabajos y actividades para superar la evaluación y el módulo. La nota de la evaluación del alumno será de un 4, en el supuesto de tener una nota media de las pruebas escritas superior o igual a 5 y no haber entregado la actividad propuesta. Por otro lado, estará suspensa aquella actividad que se entregue fuera del plazo establecido.

Los alumnos suspensos por falta de entrega de trabajos o actividades deberán de entregar, en la fecha de la recuperación correspondiente, una nueva actividad indicada por el profesor. Lo anterior se exigirá, incluso, en la evaluación final ordinaria y en la extraordinaria del mes de junio.

En cuanto a los trabajos y actividades se evaluarán en su forma y en su contenido siguiendo el siguiente cuadro:

TRABAJOS Y ACTIVIDADES ESCRITAS		
Criterio de corrección		
Instrumento	Contenido 80%	Aspectos formales 20%
Actividades escritas	Secuenciación lógica del índice Información y datos correctos Extensión exigida Coherencia interna Redacción Fuentes, bibliografía y anexos	Portada Calidad del índice Numeración hojas Encabezado y pie de página Calidad de los gráficos Calidad de las imágenes

Cada apartado del "contenido" y cada apartado de la "forma" se valorarán de 0 a 5 para su posterior ponderación sobre 10 puntos

Es requisito imprescindible la superación de este módulo para poder promocionar a la FCT (FORMACIÓN EN EL CENTRO DE TRABAJO)

### Calificaciones

La nota de cada evaluación será la nota media de las pruebas objetivas ponderada al 80% más la nota de las actividades ponderadas al 20%. Las calificaciones se formularán en cifras de 1 a 10 sin decimales, es decir, una cifra entera. En las calificaciones parciales de cada evaluación los decimales se redondearán: hasta 0,49 a la baja y a partir de 0,50 al alza.

Se realizará una sesión de evaluación por cada trimestre, en total tres más la evaluación extraordinaria. Para superar el módulo, el alumno deberá obtener un 5 o más en cada una de las evaluaciones. No se hará media si hay alguna evaluación suspensa quedando el módulo suspenso.

La calificación final del módulo vendrá determinada por la nota media de las evaluaciones. En la nota final, no habrá redondeo ni al alza ni a la baja en caso de decimales.

Este mismo criterio de calificación será llevado a cabo, también, en la evaluación ordinaria del mes de junio.

### RECUPERACIONES

Cada evaluación tendrá derecho a una recuperación que se realizará en tiempo y forma acordado con los alumnos. Se requerirá una nota mínima de un 5 para superar la evaluación pendiente.

Si no superan la o las evaluaciones pendientes en las recuperaciones oportunas, dispondrán de una nueva opción en la Convocatoria Ordinaria del mes de junio. En cualquier caso, todos los alumnos que no hayan superado alguna evaluación deberán presentarse a la convocatoria ordinaria de junio. En dicha convocatoria el alumno se examinará de las evaluaciones pendientes, debiendo presentarse a la evaluación completa con independencia de que en su momento hubiesen aprobado algún parcial de la evaluación. Se considerará superado el módulo exclusivamente si obtienen una calificación igual o superior a 5 puntos. Para el cálculo de calificaciones en esta convocatoria se seguirán los mismos procedimientos e instrumentos de evaluación comentados anteriormente.

Si finalizada la convocatoria ordinaria de junio, el alumno no hubiera superado el módulo por tener alguna evaluación suspensa tendrá que presentarse en la Convocatoria Extraordinaria de junio con todo el contenido del mismo.

En la Convocatoria Extraordinaria de junio los alumnos realizarán una prueba objetiva sobre los contenidos mínimos de todo el módulo, que supondrá el 100% de la calificación. Hay que recordar que la entrega de las actividades propuestas es requisito indispensable para superar el módulo. Por otro lado, en la evaluación extraordinaria la calificación del módulo será la obtenida en la prueba escrita. No habrá redondeo al alza.

### **Procedimiento extraordinario de evaluación.**

Los alumnos que no superen el módulo en la convocatoria ordinaria de junio tienen derecho a una evaluación extraordinaria, tal y como se ha comentado anteriormente, que se realizará en el mes de junio. Consistirá en una única prueba objetiva que tendrá por contenido todo el temario del módulo.

En este caso se emitirá un informe al alumno en el que se indicará las capacidades terminales no adquiridas, y en su caso las pautas para conseguirlas. Las actividades de recuperación para los alumnos con materias pendientes estarán integradas por actividades de enseñanza-aprendizaje propuestas en el curso, con indicación, a cada alumno, de aquellas a las que debe prestar una mayor atención.

Será necesario para superar el módulo en convocatoria extraordinaria una nota igual o superior a cinco.

Durante el período que medie entre la prueba ordinaria y la extraordinaria se realizarán actividades de repaso, apoyo y refuerzo que ayuden al alumno a superar el módulo pendiente.

**EXTRACTO DE LA PROGRAMACIÓN CURSO  
2023/2024**

**COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE**

**CURSO: 1º GRADO SUPERIOR ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

**DEPARTAMENTO: ADMINISTRACIÓN**

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
1. Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas	<p>a) Se han identificado los tipos de instituciones empresariales, describiendo sus características jurídicas, funcionales y organizativas.</p> <p>b) Se han relacionado las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control.</p> <p>c) Se ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de calidad.</p> <p>d) Se han relacionado los distintos estilos de mando de una organización con el clima laboral que generan.</p> <p>e) Se han definido los canales formales de comunicación en la organización a partir de su organigrama.</p> <p>f) Se han diferenciado los procesos de comunicación internos formales e informales.</p> <p>g) Se ha valorado la influencia de la comunicación informal y las cadenas de rumores en las organizaciones, y</p>

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
	<p>su repercusión en las actuaciones del servicio de información prestado.</p> <p>h) Se ha relacionado el proceso de demanda de información de acuerdo con el tipo de cliente, interno y externo, que puede intervenir en la misma.</p> <p>i) Se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales.</p> <p>j) Se han identificado los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización.</p>
<p>2. Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.</p>	<p>a) Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.</p> <p>b) Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica.</p> <p>c) Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.</p> <p>d) Se han identificado los elementos necesarios para realizar y recibir una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: preparación, presentación, identificación y realización de la misma.</p> <p>e) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales y se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa.</p> <p>f) Se han detectado las interferencias que producen las barreras de la comunicación en la comprensión de un mensaje y se han propuesto las acciones correctivas necesarias.</p> <p>g) Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.</p> <p>h) Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.</p> <p>i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.</p>

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
	<p>j) Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.</p>
<p>3. Elabora documentos es-criterios de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.</p>	<p>a) Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos.</p> <p>b) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad.</p> <p>c) Se ha identificado al destinatario, observando las debidas normas de protocolo.</p> <p>d) Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentación profesional.</p> <p>e) Se ha redactado el documento apropiado, utilizando una estructura, terminología y forma adecuadas, en función de su finalidad y de la situación de partida.</p> <p>f) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como sus herramientas de corrección.</p> <p>g) Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0.</p> <p>h) Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo.</p> <p>i) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos, establecida para las empresas e instituciones públicas y privadas.</p> <p>j) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar y reciclar).</p> <p>k) Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones.</p>
<p>4. Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.</p>	<p>a) Se han identificado los medios, procedimientos y criterios más adecuados en la recepción, registro, distribución y transmisión de comunicación escrita a través de los medios telemáticos.</p> <p>b) Se han determinado las ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita.</p>

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
	<p>c) Se ha seleccionado el medio de transmisión más adecuado en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad.</p> <p>d) Se han identificado los soportes de archivo y registro más utilizados en función de las características de la información que se va a almacenar.</p> <p>e) Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional.</p> <p>f) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado al tipo de documentos.</p> <p>g) Se han reconocido los procedimientos de consultay conservación de la información y documentación.</p> <p>h) Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información según la normativa vigentey se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).</p> <p>i) Se han registrado los correos electrónicos recibidoso emitidos de forma organizada y rigurosa, según técnicasde gestión eficaz.</p> <p>j) Se ha realizado la gestión y mantenimiento de libretas de direcciones.</p> <p>k) Se ha valorado la importancia de la firma digital enla correspondencia electrónica.</p>
<p>5. Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.</p>	<p>a) Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente/usuario en situaciones de atención/asesoramientoal mismo.</p> <p>b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.</p> <p>c) Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones.</p> <p>d) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del cliente/usuario.</p>

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
	<p>e) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.</p> <p>f) Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.</p> <p>g) Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/usuario.</p>
<p>6. Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente.</p>	<p>a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.</p> <p>b) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.</p> <p>c) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.</p> <p>d) Se han relacionado los elementos de la queja/reclamación con las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.</p> <p>e) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.</p> <p>f) Se ha gestionado la información que hay que suministrar al cliente.</p> <p>g) Se han determinado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.</p> <p>h) Se han redactado escritos de respuesta, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.</p> <p>i) Se ha valorado la importancia de la protección del consumidor.</p> <p>Se ha aplicado la normativa en materia de consumo.</p>
<p>7. Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente.</p>	<p>a) Se ha valorado la importancia del servicio posventa en los procesos comerciales.</p> <p>b) Se han identificado los elementos que intervienen en la atención posventa.</p> <p>c) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio posventa.</p>

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
	<p>d) Se han aplicado los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio posventa y los elementos que intervienen en la fidelización del cliente.</p> <p>e) Se han distinguido los momentos o fases que estructuran el proceso de posventa.</p> <p>f) Se han utilizado las herramientas de gestión de un servicio posventa.</p> <p>g) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.</p> <p>h) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.</p> <p>i) Se han detectado y solventado los errores producidos en la prestación del servicio.</p> <p>j) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.</p>

## PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN

### Principios

**La evaluación de este módulo y de sus componentes formativos se realizará a lo largo de todo el proceso de aprendizaje, siguiendo tres fases:**

- 1) Evaluación inicial, al comienzo de cada unidad, para preparar la situación de partida, ajustando los diseños en función de las necesidades. Para llevar a cabo esta tarea haremos uso de la observación a través de diálogos y entrevistas.
- 2) Evaluación procesual con intención formativa, que se llevará a cabo durante todo el proceso de enseñanza-aprendizaje. Supondrá recoger datos y llevar un seguimiento continuo de las actividades de los alumnos. Se evaluarán procedimientos, conceptos y actitudes.
- 3) Evaluación final con intención sumativa, al final del proceso, analizando las desviaciones entre los objetivos programados y los resultados obtenidos e intentando buscar solución a los problemas surgidos.

### Técnicas

- Pruebas orales y escritas: cuestionarios, resolución de casos prácticos y supuestos prácticos, etc.
- Observación directa e indirecta: trabajos individuales o en grupo, debates, etc.

### Criterios de evaluación

La evaluación del proceso de enseñanza-aprendizaje se realizará de forma continua y personalizada. La valoración de los aprendizajes de los alumnos/as se hará tomando como referencia los criterios que anteceden en esta programación. Su nivel de cumplimiento será medido con relación a las capacidades terminales del ciclo formativo.

En la evaluación se tendrán en cuenta la resolución de supuestos y ejercicios prácticos de carácter general o específico de algunos temas que componen el contenido programático del presente curso.

La evaluación debe valorar el proceso de aprendizaje a partir del punto de partida del alumno. Los resultados obtenidos de forma continua a través del proceso de evaluación, permitirán al profesor poder revisar constantemente la programación inicial, adaptándola a la evolución de cada alumno con el fin de poder conseguir de una forma adecuada los objetivos de cada módulo.

Durante el curso, se celebrarán sesiones de evaluación trimestralmente, para valorar el grado de adquisición de los aprendizajes. La última sesión coincidirá con la evaluación final ordinaria de los módulos profesionales y unidades formativas.

Cada módulo profesional o unidad formativa será objeto de calificación durante el curso en dos convocatorias: una ordinaria y otra extraordinaria, que tendrán lugar en mayo y junio respectivamente.

### Criterios de Calificación

El peso fundamental de la calificación recaerá en las pruebas objetivas individuales que se realizarán a lo largo del curso (50%). En la primera

evaluación se realizarán dos exámenes cada uno de dos unidades; igualmente en la segunda se realizarán dos exámenes cada uno de dos unidades; y en la tercera se realizará un examen de tres unidades. Esta nota será modulada por las actividades realizadas individual

y grupalmente por cada alumno en relación con las distintas unidades didácticas (15%), presentaciones orales (25 %) y por supredisposición para el aprendizaje, colaboración y participación en clase (10%).

En todos los exámenes, tareas y trabajos se tendrán en cuenta los siguientes criterios de penalización de faltas ortográficas: 0,15 puntos por cada palabra incorrectamente escrita y 0,05 puntos por cada palabra mal acentuada.

Para aprobar las evaluaciones será preciso obtener una calificación de cinco o más (sobre diez) en cada uno de los exámenes realizados en ellas.

La calificación final del módulo será la media de las calificaciones de las evaluaciones.

Los alumnos que acumulen más de un 15 % de faltas de asistencia no justificadas en una evaluación, perderán la posibilidad de presentarse al examen de evaluación y de recuperación correspondiente al periodo en el que se hayan producido dichas faltas. Estos alumnos no se verán afectados por esta medida, en otros periodos de evaluación en los que hayan cumplido con el mínimo de asistencia requerido.

Se consideran como faltas justificadas aquellas debidas a enfermedad del alumno o familiares, cuando éstos estén a su cargo y hasta el 2º grado de consanguinidad o afinidad. También se consideran faltas justificadas, las relaciones con entidades públicas acreditadas por la justificación oficial del organismo correspondiente.

### **Recuperación**

Para los alumnos que suspendan la primera o la segunda evaluación se contempla la posibilidad de que realicen un examen de recuperación al comienzo de la siguiente.

En cualquier caso, todos los alumnos que no hayan superado alguna evaluación tendrán la posibilidad presentarse al examen de la convocatoria ordinaria de mayo o junio que, consistirá en una prueba objetiva de contenido similar a las realizadas durante el curso y, de forma independiente para cada una de las evaluaciones que hubieran sido objeto de examen a lo largo del curso, de tal manera que el alumno realice sólo aquella/s evaluaciones que no hubiera superado en su momento.

Los alumnos que no superen el módulo en la convocatoria ordinaria deberán concurrir al examen de la convocatoria extraordinaria con todo el contenido de todas las evaluaciones del módulo.

Como actividades de recuperación a realizar para superar el examen de la convocatoria extraordinaria se proponen todos los ejercicios realizados a lo largo del curso en relación con las distintas evaluaciones.

La calificación final del módulo será la media de las calificaciones de las evaluaciones.