

# CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

CURSO 2023/24

## 2º FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y  
GESTIÓN

## ÍNDICE

<b>TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE LOS DATOS .....</b>	<b>3</b>
<b>ATENCIÓN AL CLIENTE .....</b>	<b>8</b>
<b>APLICACIONES BÁSICAS DE OFIMÁTICA.....</b>	<b>11</b>
<b>FORMACIÓN EN CENTRO DE TRABAJO.....</b>	<b>14</b>

## EXTRACTO DE LA PROGRAMACIÓN CURSO 2023/2024

**TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE DATOS**

**CURSO: 2º DE FORMACIÓN PROFESIONAL BASICA**

**DEPARTAMENTO: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN**

### **RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

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

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado y clasificado los equipos informáticos y sus periféricos en función de su utilidad en el proceso ofimático.

b) Se han identificado las distintas aplicaciones informáticas asociándolas a las diferentes labores que se van a realizar

c) Se han comprobado las conexiones entre los distintos elementos informáticos, subsanando, en su caso, los errores observados.

d) Se ha comprobado el funcionamiento de las aplicaciones informáticas a utilizar.

e) Se ha realizado el mantenimiento de primer nivel de los diferentes equipos informáticos.

f) Se han adoptado las medidas de seguridad necesarias para evitar los riesgos laborales derivados de la conexión y desconexión de los equipos.

g) Se han situado los equipos teniendo en cuenta criterios de ergonomía y salud laboral.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han organizado los documentos que contienen los datos a grabar disponiéndolos de manera ordenada.

b) Se ha comprobado que los datos y documentos no están previamente grabados con el fin de evitar duplicidades.

c) Se han situado correctamente los dedos sobre el teclado.

d) Se han identificado los distintos caracteres del teclado por el tacto y la posición de los dedos.

e) Se ha manejado el teclado extendido con rapidez y exactitud, sin necesidad de desviar la mirada hacia las teclas.

f) Se ha obtenido un grado de corrección elevado en la grabación de datos, con un máximo de un 5% de errores.

g) Se ha utilizado correctamente el escáner para digitalizar imágenes y otros documentos.

h) Se han corregido las anomalías y errores detectados en los resultados.

i) Se ha mantenido la confidencialidad respecto de los datos y textos grabados.

j) Se han seguido las normas ergonómicas y de higiene postural en la realización de las labores encomendadas.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado y seleccionado las aplicaciones a utilizar en cada uno de los ejercicios propuestos.

b) Se han elaborado textos mediante procesadores de textos utilizando distintos formatos.

c) Se han insertando imágenes, tablas y otros objetos en los textos.

d) Se han guardado los documentos realizados en el lugar indicado, nombrándolos de manera que sean fácilmente identificables

e) Se ha procedido a la grabación sistemática del trabajo realizado con objeto de que no se produzcan pérdidas fortuitas.

f) Se ha identificado la periodicidad con que han de realizarse las copias de seguridad.

g) Se han seguido las instrucciones recibidas y las normas ergonómicas y de higiene postural en la realización de las labores encomendadas.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado y clasificado los distintos documentos obtenidos de acuerdo con sus características y contenido.

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

### CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

La calificación trimestral del alumno se realizará teniendo en cuenta lo siguiente:

- La resolución de ejercicios y realización de pruebas objetivas: **70%**
- Actividades de enseñanza-aprendizaje, trabajos y supuestos realizados en el transcurso del trimestre: **30%**

Para realizar la media ponderada es necesario que el alumno obtenga una nota mínima de 5 sobre 10 en cada uno de los puntos. En el caso de no alcanzar la nota mínima en el segundo punto deberá realizar las actividades propuestas por la profesora para presentarse a las pruebas objetivas.

- En las pruebas objetivas del módulo de TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE DATOS se incluye la parte de la mecanografía. Se realizará a los alumnos una prueba de velocidad donde deberán adquirir destrezas en la velocidad de la escritura al tacto minimizando los errores. Se realizará un examen en cada evaluación y se calificará de la siguiente manera: **Esta parte tendrá un peso de un 10% dentro de La resolución de ejercicios y realización de pruebas objetivas que tiene un peso de un 70% con respecto a la nota total del módulo.**

*Primera evaluación:*

- < 90 pulsaciones Calificación = Suspenso

- [90-110] pulsaciones = Aprobado (5)
- [111-120] pulsaciones = Bien (6)
- [121-130] pulsaciones = notable (7-8)
- [131-149] pulsaciones = sobresaliente (9)
- $\geq 150$  pulsaciones = sobresaliente (10)

Con más de un 5% de errores no se da por superada la prueba.

*Segunda evaluación:*

- $< 110$  pulsaciones Calificación = Suspenso
- [111- 150] pulsaciones = Aprobado (5)
- [151-160] pulsaciones = Bien (6)
- [161-180] pulsaciones = notable (7-8)
- [181 – 199] pulsaciones = sobresaliente (9)
- $\geq 200$  pulsaciones Sobresaliente (10)

Con más de un 5% de errores no se da por superada la prueba.

*Tercera evaluación:*

- $< 150$  pulsaciones Calificación = Suspenso
- [150-160] pulsaciones = Aprobado (5)
- [161-170] pulsaciones = Bien (6)
- [171-190] pulsaciones = notable (7-8)
- [194-199] = pulsaciones = sobresaliente (9)
- $\geq 200$  pulsaciones = sobresaliente (10)

Con más de 5% de errores no se da por superada la prueba.

***Con respecto al 30% de las actividades de enseñanza aprendizaje se tendrá en cuenta lo siguiente:***

- Todas las tareas tendrán el mismo peso específico salvo que se indique otra cosa en alguna tarea concreta.
- Tarea no entregada será calificada con un 0

- Tarea no completada, en plazo o con retraso, será calificada con un 3 o un 2 respectivamente.
- Tarea completada, pero con retraso será calificada con un 5
- Tarea completada en plazo será calificada con un 10; se descontarán puntos por corrección que se indique al alumno y no la realice y por faltas de ortografía.

## EXTRACTO DE LA PROGRAMACIÓN CURSO 2023/2024

**ATENCIÓN AL CLIENTE**

**CURSO: 2º DE FORMACIÓN PROFESIONAL BASICA**

**DEPARTAMENTO: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN**

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

*1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.*

Criterios de evaluación:

- a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.
- b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.
- c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.
- d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.
- e) Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros).
- f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.
- g) Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores.
- h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.

*2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.*

Criterios de evaluación:

- a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.
- b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.

- c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.
- d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.
- e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.
- f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.
- g) Se ha asesorado al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas.
- h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.

*3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.*

Criterios de evaluación:

- a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.
- b) Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.
- c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.
- d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.
- e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.
- f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente
- g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.
- h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.

*4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.*

Criterios de evaluación:

- a) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.

b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.

c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.

d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.

e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación

f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.

### CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

La calificación trimestral del alumno se realizará teniendo en cuenta lo siguiente:

- La resolución de ejercicios y realización de pruebas objetivas: **70%**
- Actividades de enseñanza-aprendizaje, trabajos y supuestos realizados en el transcurso del trimestre: **30%**

Para realizar la media ponderada es necesario que el alumno obtenga una nota mínima de 5 sobre 10 en cada uno de los puntos. En el caso de no alcanzar la nota mínima en el segundo punto deberá realizar las actividades propuestas por la profesora para presentarse a las pruebas objetivas.

***Con respecto al 30% de las actividades de enseñanza aprendizaje se tendrá en cuenta lo siguiente:***

- Todas las tareas tendrán el mismo peso específico salvo que se indique otra cosa en alguna tarea concreta.
- Tarea no entregada será calificada con un 0
- Tarea no completada, en plazo o con retraso, será calificada con un 3 o un 2 respectivamente.
- Tarea completada, pero con retraso será calificada con un 5
- Tarea completada en plazo será calificada con un 10; se descontarán puntos por corrección que se indique al alumno y no la realice y por faltas de ortografía.

## EXTRACTO DE LA PROGRAMACIÓN CURSO 2023/2024

**APLICACIONES BÁSICAS DE OFIMÁTICA**

**CURSO: 2º DE FORMACIÓN PROFESIONAL BASICA**

**DEPARTAMENTO: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN**

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los diferentes procedimientos de transmisión y recepción de mensajes internos y externos.
- b) Se ha utilizado el correo electrónico para enviar y recibir mensajes, tanto internos como externos.
- c) Se han anexado documentos, vínculos, entre otros en mensajes de correo electrónico.
- d) Se han empleado las utilidades del correo electrónico para clasificar contactos y listas de distribución de información entre otras.

e) Se han aplicado criterios de prioridad, importancia y seguimiento entre otros en el envío de mensajes siguiendo las instrucciones recibidas.

f) Se han comprobado las medidas de seguridad y confidencialidad en la custodia o envío de información siguiendo pautas prefijadas.

g) Se ha organizado la agenda incluyendo tareas, avisos y otras herramientas de planificación del trabajo.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han utilizado los diversos tipos de datos y referencia para celdas, rangos, hojas y libros.

b) Se han aplicado fórmulas y funciones básicas.

c) Se han generado y modificado gráficos de diferentes tipos.

d) Se ha utilizado la hoja de cálculo como base de datos sencillos.

e) Se ha utilizado aplicaciones y periféricos para introducir textos, números, códigos e imágenes.

f) Se han aplicado las reglas de ergonomía y salud en el desarrollo de las actividades.

### *4. Elabora presentaciones gráficas utilizando aplicaciones informáticas.*

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado las opciones básicas de las aplicaciones de presentaciones.

b) Se reconocen los distintos tipos de vista asociados a una presentación.

c) Se han aplicado y reconocido las distintas tipografías y normas básicas de composición, diseño y utilización del color.

d) Se han creado presentaciones sencillas incorporando texto, gráficos, objetos y archivos multimedia.

e) Se han diseñado plantillas de presentaciones.

f) Se han utilizado periféricos para ejecutar presentaciones asegurando el correcto funcionamiento.

## CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

La calificación trimestral del alumno se realizará teniendo en cuenta lo siguiente:

- La resolución de ejercicios y realización de pruebas objetivas: **70%**
- Actividades de enseñanza-aprendizaje, trabajos y supuestos realizados en el transcurso del trimestre: **30%**

Para realizar la media ponderada es necesario que el alumno obtenga una nota mínima de 5 sobre 10 en cada uno de los puntos. En el caso de no alcanzar la nota mínima en el segundo punto deberá realizar las actividades propuestas por la profesora para presentarse a las pruebas objetivas.

***Con respecto al 30% de las actividades de enseñanza aprendizaje se tendrá en cuenta lo siguiente:***

- Todas las tareas tendrán el mismo peso específico salvo que se indique otra cosa en alguna tarea concreta.
- Tarea no entregada será calificada con un 0
- Tarea no completada, en plazo o con retraso, será calificada con un 3 o un 2 respectivamente.
- Tarea completada, pero con retraso será calificada con un 5

Tarea completada en plazo será calificada con un 10; se descontarán puntos por corrección que se indique al alumno y no la realice y por faltas de ortografía

## EXTRACTO DE LA PROGRAMACIÓN CURSO 2023/2024

**FORMACIÓN EN CENTRO DE TRABAJO**

**CURSO:** 2º DE FORMACIÓN PROFESIONAL BASICA

**DEPARTAMENTO:** ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han reconocido los distintos tipos de envíos de correspondencia y paquetería realizados.
- b) Se ha realizado la recepción, registro, clasificación y distribución de la correspondencia.
- c) Se ha utilizado el fax correctamente.
- d) Se ha utilizado los medios de telefonía, recibiendo, derivando y emitiendo llamadas.
- e) Se han recogido y transmitido mensajes telefónicos de forma clara y precisa

f) Se han reconocido las normas establecidas por la empresa en materia de comunicación.

g) Se ha mostrado interés por conocer la organización interna de la empresa o entidad donde se está realizando el módulo.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los equipos de reproducción y encuadernación existentes en el entorno laboral.

b) Se han realizado labores de reprografía y copia de documentos.

c) Se han realizado labores de encuadernado básico.

d) Se ha comprobado el nivel de existencias del almacén de material de oficina.

e) Se han realizado labores básicas de archivo.

f) Se han reconocido los documentos comerciales y administrativos utilizados.

g) Se han realizado operaciones básicas de tesorería identificando los documentos utilizados.

h) Se ha demostrado responsabilidad en la realización del trabajo.

i) Se han mantenido unas relaciones laborales cordiales con el resto de compañeros, integrándose en el grupo de trabajo.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha mantenido una actitud de cordialidad y amabilidad en el trato.

b) Se ha tratado al cliente con cortesía, respeto y discreción.

c) Se ha demostrado interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

d) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa.

e) Se ha obtenido la información necesaria del cliente, favoreciendo la comunicación con el empleo de técnicas y actitudes apropiadas.

f) Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.

g) Se ha demostrado responsabilidad ante errores y fracasos.

h) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha cumplido en todo momento la normativa general sobre prevención y seguridad, así como las establecidas por la empresa.

b) Se han identificado los factores y situaciones de riesgo que se presentan en su ámbito de actuación en el centro de trabajo.

c) Se han adoptado actitudes relacionadas con la actividad para minimizar los riesgos laborales y medioambientales.

d) Se ha empleado el equipo de protección individual (EPIs) establecido para las distintas operaciones.

e) Se han utilizado los dispositivos de protección de las máquinas, equipos e instalaciones en las distintas actividades.

f) Se ha actuado según el plan de prevención.

g) Se ha mantenido la zona de trabajo libre de riesgos, con orden y limpieza.

h) Se ha trabajado minimizando el consumo de energía y la generación de residuos.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han ejecutado con diligencia las instrucciones que recibe.

- b) Se ha responsabilizado del trabajo que desarrolla, comunicándose eficazmente con la persona adecuada en cada momento.
- c) Se ha cumplido con los requerimientos y normas técnicas, demostrando un buen hacer profesional y finalizando su trabajo en un tiempo límite razonable.
- d) Se ha mostrado en todo momento una actitud de respeto hacia los procedimientos y normas establecidos.
- e) Se ha organizado el trabajo que realiza de acuerdo con las instrucciones y procedimientos establecidos, cumpliendo las tareas en orden de prioridad y actuando bajo criterios de seguridad y calidad en las intervenciones.
- f) Se ha coordinado la actividad que desempeña con el resto del personal, informando de cualquier cambio, necesidad relevante o contingencia no prevista.
- g) Se ha incorporado puntualmente al puesto de trabajo, disfrutando de los descansos instituidos y no abandonando el centro de trabajo antes de lo establecido sin motivos debidamente justificados.
- h) Se ha preguntado de manera apropiada la información necesaria o las dudas que pueda tener para el desempeño de sus labores a su responsable inmediato.
- i) Se ha realizado el trabajo conforme a las indicaciones realizadas por sus superiores, planteando las posibles modificaciones o sugerencias en el lugar y modos adecuados.