# CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

## Evaluaciones

Las calificaciones de los alumnos en cada evaluación se hará de manera objetiva ya que se pondrán teniendo en cuenta los siguientes porcentajes:

- El *term test* tendrá un valor del **30 %. El examen constará de ejercicios de las destrezas trabajadas durante el trimestre.** Dicho examen además incluirá los contenidos de temas anteriores, de manera que será una evaluación acumulativa.

- Los alumnos realizarán uno o dos controles a lo largo de la evaluación del tema / temas correspondientes (*Unit Tests*), que tendrá un valor del **20%** en la nota final de la evaluación.

- Los alumnos entregarán el cuaderno/fichas con todos los ejercicios realizados durante la evaluación, así mismo, el profesor realizará a lo largo de la evaluación los trabajos y controles orales o escritos que considere necesarios (*Use of English*).Estas pruebas se valorarán con un **30%** de la nota final de evaluación, y el profesor informará de las mismas en cada evaluación.

- El 2**0 %** restante será el resultado de todas las notas que el profesor tome durante las clases (*Class Marks*), cumplimiento de las tareas recomendadas y participación en las actividades del aula.

Ningún alumno aprobará la evaluación si no entrega todos los trabajos obligatorios en la fecha indicada por el profesor. Si se llega a la evaluación final sin entregarlos, el alumno irá a la evaluación extraordinaria, en cuyo caso podrá ser evaluado de aquellas destrezas o aspectos que no ha presentado durante todo el curso.

Por acuerdo en el claustro de profesores se decide valorar en cada prueba escrita la ortografía de la siguiente manera: por cada 5 tildes se bajará 0,5 puntos, y 0,1 puntos por cada falta ortográfica cometida hasta un máximo de 2 puntos.

### Final ordinaria

Aquellos alumnos que aprueben las tres evaluaciones obtendrán la **nota** de evaluación final ordinaria haciendo la media entre las notas finales de cada evaluación. Además al pertenecer al módulo de Comunicación y Sociedad II, la nota final será la media de Lengua Castellana y literatura, Ciencias Sociales e Inglés. En el caso de que uno de los tres componentes esté suspenso la nota final será NS.

## CRITERIOS DE RECUPERACIÓN

### Superación de contenidos por evaluación

Dado que el aprendizaje de una lengua es un proceso continuo y progresivo, en el que están implicadas las cuatro destrezas de un idioma, la asimilación de un nivel superior implicará que el alumno avanza en la materia. Por tanto, la recuperación quedará incorporada en el sistema de **evaluación continua**. Así, cuando un alumno no supere los objetivos de una evaluación, podrá recuperarlos aprobando con un **5** la siguiente evaluación, habiendo entregado los trabajos obligatorios. Los alumnos que suspendan sólo la **3ª evaluación**, teniendo las dos anteriores aprobadas, tendrán que realizar el examen final con todos los contenidos, dado que la última evaluación es acumulativa y presenta contenidos de todo el curso.

Aquellos alumnos que suspendan por no entregar trabajos obligatorios, deben presentarlos en el plazo establecido por el profesor, para poder obtener un 5 en las notas de recuperación.

### Pérdida de evaluación continua

Si un alumno supera el 10% de faltas no justificadas (3 horas), el 15 % de faltas justificadas (4 horas) sobre el número de horas totales en la evaluación, pierde el derecho a la evaluación continua. En ese caso, aparecerá la nota de NE (no evaluado) en el boletín de evaluación y tendrá la opción de superar los contenidos no evaluados en la fecha de recuperación con una nota máxima de 6.

Para ello, el alumno deberá presentarse a una prueba escrita, similar a la prueba de evaluación, que tendrá un valor del 40%, y podrá conseguir otro 20% de la nota total entregando todos los trabajos obligatorios que se hayan realizado durante dicha evaluación.

Cuando un alumno supera el 20% de faltas de asistencia injustificadas en una evaluación, el alumno perderá el derecho a superarla en el periodo de recuperación debiendo presentarse al examen de evaluación final ordinaria.

## Superación de contenidos en evaluación final ordinaria

Los alumnos que tengan alguna evaluación suspensa y no la recuperen en la 3ª evaluación, tendrán que presentarse al **examen final**, que constará de ejercicios de las diferentes destrezas trabajadas durante el curso *(reading, writing, vocabulary y grammar*), estos ejercicios estarán relacionados con los criterios de evaluación de la unidad formativa. La nota media final de curso se obtendrá valorando dos aspectos concretos: por un lado, la prueba escrita, en la que se deberá obtener una nota mínima de 5; y por otro, la presentación de todas las tareas obligatorias que se han desarrollado durante el curso y que el alumno tiene pendientes de realizar. No aprobará sin haber presentado estas últimas. La nota final en estos casos será la media de las evaluaciones y el examen final.
Asimismo, los alumnos que, llegada la fecha indicada por el profesor a final de curso, continúen sin entregar **trabajos obligatorios**, deberán presentarse al examen final.

## Superación de contenidos en evaluación final extraordinaria

Tal y como recoge el Art. 36.2 de la Orden 893/2022 que regula el proceso de evaluación se realizará un informe para cada alumno que tras la celebración de la evaluación final ordinaria tengan pendiente de superar alguna unidad formativa. En él se indicarán los resultados de aprendizaje no alcanzados y las actividades de enseñanza y pautas para conseguirlas. También se elaborarán en los casos en los que se apliquen medidas metodológicas y en los procedimientos de evaluación para el alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo.

Durante el periodo extraordinario los alumnos con unidad formativas suspensas tendrán que realizar las actividades y pruebas necesarias para su superación asistiendo a las clases programadas a tal efecto según el horario entregado. La no asistencia podría conllevar el suspenso de la unidad formativa ya que se mantendrá los criterios para perder la evaluación continua mencionados en dicho apartado.

Los alumnos realizarán una prueba escrita que constará de ejercicios de diferentes destrezas trabajadas durante el curso y que tendrá un valor del 40% siempre que los

alumnos alcancen en dicha prueba un resultado superior al 3.

Además, deberán entregar un refuerzo que tendrá un valor del 60% y que debe de ser realizado en clase durante las horas asignadas a la materia en el periodo extraordinario. El examen y el refuerzo tienen que realizarse obligatoriamente para obtener el aprobado.

## Superación del módulo pendiente

Los alumnos que tengan este módulo pendiente del curso anterior, podrán recuperarla obteniendo 5 en la segunda evaluación del 2º curso. Si no lo consiguen, los alumnos deben presentar un refuerzo que se les indicará en el periodo de evaluación extraordinario, como requisito indispensable para obtener el aprobado.

# CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Siguiendo los parámetros establecidos en la programación didáctica del ciclo, la evaluación por resultados de aprendizaje (RA) será criterial, continua, formativa, sumativa y objetiva.

En cada unidad de trabajo aparecen los criterios de evaluación (CE) que se evalúan, los instrumentos que se utilizarán y su ponderación, expresada en % del RA y en % de la calificación del módulo.

La calificación de cada resultado de aprendizaje será la media ponderada de las calificaciones de todos sus criterios de evaluación, no siendo necesaria la superación de todos ellos para obtener una calificación positiva (igual o superior a 5) en dicho resultado.

La nota de la parte de centro de cada CE en cada unidad de trabajo se fijará, de forma objetiva, como sigue:

| **Instrumento (parte de centro de cada CE)** | **Peso en la nota del CE** |
|---|---|
| Exámenes (pruebas escritas y, en los CE de ejecución, prueba práctica individual) | 60 % |
| Tareas y actividades | 30 % |
| Desempeño profesional (rúbrica de desempeño profesional) | 10 % |
| **TOTAL** | **100 %** |

**Nota mínima por bloque.** Para superar un RA, la media de los exámenes de sus CE y la media de sus tareas y actividades (ambas ponderadas por los puntos de centro de cada CE) deben ser, cada una, igual o superior a 4. Si alguna no llega a 4, el RA queda no superado con una calificación máxima de 4, aunque la media ponderada sea superior, y el alumno recupera únicamente el bloque que no alcanzó el 4. Esta regla no afecta a la parte de empresa ni al desempeño profesional y se aplica también a las calificaciones orientativas de cada evaluación.

## Evaluaciones

Para otorgar una calificación parcial en cada evaluación, se realizará la media ponderada de las calificaciones obtenidas en los CE evaluados hasta la fecha, con sus pesos en el módulo ajustados para que sumen 100. Esta calificación tiene un carácter meramente orientativo.

- 1.ª evaluación: UT1, UT2 y UT3.

- 2.ª evaluación (antes de la fase de formación en empresa): UT4, UT5 y proyecto final.
- Evaluación final: incorpora, además, la parte de los CE que se valora en la fase de formación en empresa u organismo equiparado (FFE).

Dada la interconexión existente entre distintos criterios de evaluación, si se evalúan diversos criterios con un mismo instrumento, se podrá asignar una nota global a dicho instrumento, que será la calificación de cada uno de los criterios abordados.

No habrá exámenes parciales eliminatorios. En caso de suspender una evaluación, el alumnado recuperará únicamente los CE no superados.

El proceso de recuperación consistirá en:

- Pruebas escritas y/o prácticas sobre los CE no alcanzados.
- Tareas de refuerzo, adicionales a las presentadas a lo largo de la evaluación, que permitan evidenciar la adquisición del CE concreto.
- La calificación obtenida en la recuperación sustituye a la anterior en los CE recuperados, lo que permite continuar con normalidad.
- Si un RA no se superó por no alcanzar el 4 en uno de los bloques, solo se recupera ese bloque (exámenes o tareas y actividades).
- La recuperación de la 1.ª evaluación se realizará durante la 2.ª; la de la 2.ª, antes de la incorporación a la FFE o, si no es posible, antes de la evaluación final ordinaria.

## Evaluaciones finales

La calificación final del módulo será la media ponderada de las calificaciones obtenidas en los resultados de aprendizaje, expresada en números enteros de 1 a 10 (se redondea al entero más próximo; las fracciones iguales o superiores a 0,5, al alza).

Para superar el módulo será necesario obtener una calificación positiva en todos los resultados de aprendizaje, debido a que se considera que todos ellos influyen críticamente en la globalidad de las competencias del ciclo.

Los alumnos cuya media ponderada de todos los RA sea igual o superior a 5, pero con algún RA pendiente, obtendrán un 4 en la evaluación final ordinaria y se evaluarán solo de los RA no superados en la evaluación final extraordinaria.

## Prueba final ordinaria y extraordinaria

- Se evaluarán únicamente los RA no superados, con las mismas ponderaciones de sus CE.

- La prueba será mixta:
  - Parte de examen (60 %): casos prácticos, test, preguntas cortas y definiciones sobre los contenidos del RA no alcanzado.
  - Parte práctica (40 %): ejercicio práctico equivalente a las tareas del curso según el RA pendiente: simulación de venta o de atención telefónica, cobro y devolución con TPV, cumplimentación de los documentos de un pedido, preparación, pesado, embalaje y etiquetado de un pedido o atención de una reclamación.
- En cada RA se exige también un 4 como mínimo en cada una de las dos partes de la prueba.
- Si no se superó la parte de empresa de algún CE, esa parte se evaluará mediante una actividad práctica equivalente incluida en la parte práctica, sin perjuicio de lo que acuerde el equipo docente sobre la repetición de la FFE.
- En la extraordinaria se mantendrán los mismos criterios, pero el examen será más globalizador y exigirá integrar los contenidos mínimos.

## Ponderaciones generales

- Peso de cada RA en el módulo: RA1 30 % · RA2 25 % · RA3 25 % · RA4 20 %.
- Parte de cada CE que se desarrolla en el centro: exámenes 60 % (casos prácticos, test, preguntas cortas y definiciones; en los CE de ejecución, además, una prueba práctica individual), tareas y actividades 30 % (tareas, actividades, retos profesionales, juegos de rol y simulaciones, y proyectos) y desempeño profesional 10 %.
- Parte que se valora en la FFE: el 10 % de cada RA (10 % de la calificación del módulo), repartido entre dos CE por RA: RA1-b, RA1-d, RA2-b, RA2-f, RA3-c, RA3-e, RA4-d, RA4-f (5 puntos cada uno).
- Las ponderaciones de cada CE y su reparto entre centro y empresa figuran en las tablas de este apartado.
- El peso de cada RA en el módulo y el de cada CE dentro de su RA se reparten entre las unidades de trabajo en que se evalúan y, en su caso, la FFE (véase «Distribución de los pesos por unidades de trabajo»).

**Desempeño profesional (10 %).** Es la valoración del comportamiento profesional del alumno en el aula-taller, observado de forma sistemática por el profesor y registrado en su cuaderno mediante la rúbrica de desempeño profesional que figura a continuación: puntualidad y asistencia; cuidado del material y del puesto de trabajo y cumplimiento de las normas de seguridad, higiene y ergonomía; responsabilidad y autonomía en la

realización de las tareas; participación, trabajo en equipo y trato respetuoso; y uso del lenguaje propio de la profesión. Se califica de 0 a 10 en cada unidad de trabajo y se aplica a los CE de esa unidad, junto con los exámenes y las tareas y actividades. Las incidencias de asistencia y convivencia se tratan, además, conforme al plan de convivencia del centro.

**Rúbrica de desempeño profesional:**

| CRITERIO | SIEMPRE | CASI SIEMPRE | A VECES | CASI NUNCA | NUNCA |
|---|---|---|---|---|---|
| | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| **PUNTUALIDAD Y ASISTENCIA** | Asiste a todas las sesiones y llega puntual; justifica sus ausencias y recupera el trabajo perdido. | Asiste con regularidad; algún retraso o falta aislada, siempre justificada. | Retrasos o faltas ocasionales, no siempre justificados. | Retrasos o faltas frecuentes que afectan a su trabajo. | Retrasos o faltas reiterados sin justificar; no recupera el trabajo. |
| **CUIDADO DEL MATERIAL Y DEL PUESTO; SEGURIDAD, HIGIENE Y ERGONOMÍA** | Mantiene su puesto ordenado, cuida el material y los equipos y cumple siempre las normas de seguridad, higiene y ergonomía. | Cuida el material y cumple las normas, con algún descuido puntual que corrige por sí mismo. | Descuidos frecuentes en el orden o en las normas, que corrige cuando se le indica. | Descuida el material o incumple las normas a pesar de las indicaciones. | Hace un mal uso del material o pone en riesgo su seguridad o la de los demás. |
| **RESPONSABILIDAD Y AUTONOMÍA EN LAS TAREAS** | Trae el material, sigue las instrucciones, organiza su trabajo y termina las tareas sin necesidad de supervisión constante. | Cumple las tareas y las instrucciones; necesita ayuda puntual para organizarse. | Necesita recordatorios frecuentes para empezar o terminar las tareas. | Solo trabaja con supervisión directa y deja tareas sin terminar. | No realiza las tareas ni sigue las instrucciones. |
| **PARTICIPACIÓN, TRABAJO EN EQUIPO Y TRATO RESPETUOSO** | Participa activamente, aporta ideas, colabora con su equipo y trata a todos con respeto. | Participa y colabora cuando se le pide; su trato es correcto. | Participación irregular; colabora poco con el equipo. | Actitud pasiva o indiferente; dificulta el trabajo del grupo. | No colabora, se niega a participar o genera un mal clima en el aula. |
| **LENGUAJE ADECUADO AL ENTORNO PROFESIONAL** | Usa siempre un lenguaje correcto y respetuoso e incorpora el vocabulario técnico del módulo. | Lenguaje correcto y respetuoso; usa el vocabulario técnico con alguna ayuda. | A veces usa expresiones inadecuadas, pero rectifica cuando se le indica. | Uso frecuente de expresiones inadecuadas; no muestra interés por el vocabulario técnico. | Lenguaje inapropiado o irrespetuoso de forma habitual. |

Cada criterio se puntúa de 0 a 4. La calificación de desempeño profesional de la unidad es la suma de los puntos obtenidos dividida entre 2 (20 puntos equivalen a un 10). Por ejemplo, 4 + 3 + 3 + 4 + 2 = 16 puntos equivalen a un 8.

Cálculo paso a paso:

1. Nota de un CE en una unidad = 0,6 × exámenes + 0,3 × tareas y actividades + 0,1 × desempeño profesional (cada bloque es la media de sus evidencias, de 0 a 10).
2. Si un CE se trabaja en varias unidades o tiene parte de empresa, su nota es la media ponderada por los puntos de cada parte.
3. Nota del RA = media ponderada de sus CE, siempre que la media de exámenes y la de tareas del RA alcancen, cada una, un 4; si no, la nota del RA es como máximo 4.
4. Nota del módulo = media ponderada de los RA.

**Ejemplo:** RA4-d vale 20 puntos del RA4 (4 % del módulo): 15 en el centro (UT5) y 5 en la empresa. Con un 6 en el examen, un 8 en las tareas y un 7 en desempeño profesional, la parte de centro vale 0,6 × 6 + 0,3 × 8 + 0,1 × 7 = 6,7. Si la parte de empresa se califica con 7,5, la nota del CE es (15 × 6,7 + 5 × 7,5) / 20 = 6,9.

**Valoración de la parte de empresa.** A partir del informe del tutor de empresa (valoración de «superado» o «no superado» de los RA del plan de formación y valoración cualitativa de la estancia) y del seguimiento del tutor del centro, el profesor califica la parte de empresa de cada CE con esta escala: muy adecuado 10 · adecuado 7,5 · suficiente 5 · no superado 2,5.

El alumnado que no realice la FFE en el periodo previsto (por no cumplir los requisitos de acceso, por exención, por falta de puesto formativo o por causa sobrevenida) será evaluado de la parte de empresa de esos CE en el centro, mediante actividades prácticas equivalentes y con los mismos instrumentos que la parte de centro.

| **RA1. Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.** | **% DEL RA** | **CENTRO** | **EMPRESA** | **% MÓDULO** |
|---|---|---|---|---|
| a) Se han identificado las fases del proceso de atención a clientes y preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacenes y empresas o departamentos de logística. | 15 % | 15 % | – | 4,5 % |
| b) Se han aplicado técnicas de comunicación adecuadas al público objetivo del punto de venta, adaptando la actitud y discurso a la situación de la que se parte, obteniendo la información necesaria del posible cliente. | 20 % | 15 % | 5 % | 6 % |
| c) Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado. | 15 % | 15 % | – | 4,5 % |
| d) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible con los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato, transmitiendo la información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa. | 15 % | 10 % | 5 % | 4,5 % |
| e) Se ha informado al posible cliente de las características de los productos, especialmente de las calidades esperables, formas de uso y consumo, argumentando sobre sus ventajas y comunicando el periodo de garantía. | 20 % | 20 % | – | 6 % |
| f) Se han relacionado las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones. | 15 % | 15 % | – | 4,5 % |
| **TOTAL (reparto entre el centro y la empresa)** | **100 %** | **90 %** | **10 %** | **30 %** |

| **RA2. Conforma pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.** | **% DEL RA** | **CENTRO** | **EMPRESA** | **% MÓDULO** |
|---|---|---|---|---|
| a) Se han aplicado las recomendaciones básicas de conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando la simbología relacionada. | 10 % | 10 % | – | 2,5 % |
| b) Se ha interpretado la información contenida en órdenes de pedido tipo, cumplimentando los documentos relacionados, tales como hojas de pedido, albaranes, órdenes de reparto, packing list, entre otras. | 20 % | 15 % | 5 % | 5 % |
| c) Se han descrito los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos. | 10 % | 10 % | – | 2,5 % |
| d) Se han descrito las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos. | 15 % | 15 % | – | 3,75 % |
| e) Se han realizado operaciones de pesado y medido con los equipos y herramientas requeridos. | 10 % | 10 % | – | 2,5 % |
| f) Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja. | 15 % | 10 % | 5 % | 3,75 % |
| g) Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos. | 20 % | 20 % | – | 5 % |
| **TOTAL (reparto entre el centro y la empresa)** | **100 %** | **90 %** | **10 %** | **25 %** |

| **RA3. Prepara pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.** | **% DEL RA** | **CENTRO** | **EMPRESA** | **% MÓDULO** |
|---|---|---|---|---|
| a) Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final). | 15 % | 15 % | – | 3,75 % |
| b) Se han identificado los principales tipos de envases y embalajes, relacionándolos con las características físicas y técnicas de los productos o mercancías que contienen. | 20 % | 20 % | – | 5 % |
| c) Se han utilizado los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas. | 20 % | 15 % | 5 % | 5 % |
| d) Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje. | 15 % | 15 % | – | 3,75 % |
| e) Se ha manejado con la precisión requerida los equipos de pesaje y/o conteo manual y/o mecánico, utilizando las unidades de medida y peso especificadas en las órdenes de pedido. | 15 % | 10 % | 5 % | 3,75 % |
| f) Se han aplicado las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje. | 15 % | 15 % | – | 3,75 % |
| **TOTAL (reparto entre el centro y la empresa)** | **100 %** | **90 %** | **10 %** | **25 %** |

| **RA4. Realiza el seguimiento del servicio postventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.** | **% DEL RA** | **CENTRO** | **EMPRESA** | **% MÓDULO** |
|---|---|---|---|---|
| a) Se han descrito las funciones del servicio de atención al cliente. | 15 % | 15 % | – | 3 % |
| b) Se han identificado los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros). | 20 % | 20 % | – | 4 % |
| c) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones. | 15 % | 15 % | – | 3 % |
| d) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable. | 20 % | 15 % | 5 % | 4 % |
| e) Se ha suministrado la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso. | 15 % | 15 % | – | 3 % |
| f) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación, clasificándolos y transmitiendo su información al responsable de su tratamiento. | 15 % | 10 % | 5 % | 3 % |
| **TOTAL (reparto entre el centro y la empresa)** | **100 %** | **90 %** | **10 %** | **20 %** |

«% del RA»: puntos del CE sobre los 100 de su RA. «% módulo»: peso del CE en la calificación final del módulo (puntos del CE × peso del RA / 100). «Centro» y «Empresa»: parte de esos puntos que se evalúa en el centro y en la FFE.

## Distribución de los pesos por unidades de trabajo

El peso de cada RA en el módulo se reparte entre las unidades de trabajo en que se evalúa y, en su caso, la FFE, y el peso de cada CE dentro de su RA se reparte entre las unidades que lo contienen. Por eso la suma de lo que aporta cada unidad reproduce exactamente el peso fijado para cada RA en el módulo y para cada CE en su RA.

**Ejemplo.** RA1 pesa un 30 % del módulo: UT1 22,5 % + UT2 3 % + UT3 1,5 % + FFE 3 % = 30 %. Dentro de RA1, el CE b) vale 20 puntos del RA (6 % del módulo), que se reparten así: UT1 15, FFE 5.

**Peso de cada RA en cada unidad** (en % de la calificación del módulo):

| Unidad de trabajo | RA1 | RA2 | RA3 | RA4 | Total UT |
|---|---|---|---|---|---|
| UT1. Asesoramiento en el punto de venta | 22,5 | | | | **22,5** |
| UT2. Conformación y manipulación de pedidos | 3 | 10 | 5 | | **18** |
| UT3. Preparación de pedidos para la venta | 1,5 | 11,25 | 2,5 | | **15,25** |
| UT4. Presentación y embalaje de productos | | 1,25 | 15 | | **16,25** |
| UT5. Seguimiento del servicio posventa | | | | 18 | **18** |
| FFE (fase de formación en empresa) | 3 | 2,5 | 2,5 | 2 | **10** |
| **TOTAL (peso del RA en el módulo)** | **30** | **25** | **25** | **20** | **100** |

**Reparto de cada CE entre las unidades** (en puntos sobre 100 del RA; la última fila da el equivalente en % del módulo):

**RA1 · 30 % del módulo**

| RA1 | UT1 | UT2 | UT3 | FFE | Total RA | % módulo |
|---|---|---|---|---|---|---|
| a) | 15 | | | | **15** | 4,5 |
| b) | 15 | | | 5 | **20** | 6 |
| c) | 15 | | | | **15** | 4,5 |
| d) | 10 | | | 5 | **15** | 4,5 |
| e) | 10 | 10 | | | **20** | 6 |
| f) | 10 | | 5 | | **15** | 4,5 |
| **Total** | **75** | **10** | **5** | **10** | **100** | **30** |
| *% mód.* | *22,5* | *3* | *1,5* | *3* | | *30* |

## RA2 · 25 % del módulo

| RA2 | UT2 | UT3 | UT4 | FFE | Total RA | % módulo |
|---|---|---|---|---|---|---|
| a) | 5 | 5 | | | **10** | 2,5 |
| b) | | 15 | | 5 | **20** | 5 |
| c) | 10 | | | | **10** | 2,5 |
| d) | | 15 | | | **15** | 3,75 |
| e) | 10 | | | | **10** | 2,5 |
| f) | | 10 | | 5 | **15** | 3,75 |
| g) | 15 | | 5 | | **20** | 5 |
| **Total** | **40** | **45** | **5** | **10** | **100** | **25** |
| *% mód.* | *10* | *11,25* | *1,25* | *2,5* | | *25* |

## RA3 · 25 % del módulo

| RA3 | UT2 | UT3 | UT4 | FFE | Total RA | % módulo |
|---|---|---|---|---|---|---|
| a) | 10 | 5 | | | **15** | 3,75 |
| b) | | | 20 | | **20** | 5 |
| c) | | | 15 | 5 | **20** | 5 |
| d) | | | 15 | | **15** | 3,75 |
| e) | 5 | 5 | | 5 | **15** | 3,75 |
| f) | 5 | | 10 | | **15** | 3,75 |
| **Total** | **20** | **10** | **60** | **10** | **100** | **25** |
| *% mód.* | *5* | *2,5* | *15* | *2,5* | | *25* |

## RA4 · 20 % del módulo

| RA4 | UT5 | FFE | Total RA | % módulo |
|---|---|---|---|---|
| a) | 15 | | **15** | 3 |
| b) | 20 | | **20** | 4 |
| c) | 15 | | **15** | 3 |
| d) | 15 | 5 | **20** | 4 |
| e) | 15 | | **15** | 3 |
| f) | 10 | 5 | **15** | 3 |
| **Total** | **90** | **10** | **100** | **20** |
| *% mód.* | *18* | *2* | | *20* |

## Entrega de tareas y autenticidad de las evidencias

- Las tareas se entregarán por Teams o presencialmente en la fecha y hora estipuladas. Las entregadas fuera de plazo sin causa justificada no se califican en la unidad, y el alumno acreditará esos CE en la recuperación.
- Si existen indicios fundados de copia, plagio o uso no autorizado de herramientas de inteligencia artificial, esa evidencia no se tendrá en cuenta y el alumno acreditará los CE afectados mediante una prueba presencial o una defensa oral de su trabajo.

## Alumnado repetidor o con el módulo pendiente

El alumnado que repita segundo curso con este módulo pendiente lo cursará con normalidad y recibirá un plan de trabajo individualizado que incluirá:

- Actividades prácticas obligatorias relacionadas con los RA no alcanzados (simulaciones de venta y cobro, documentos del pedido, embalaje y etiquetado, reclamaciones).
- Entrega de trabajos escritos para reforzar los contenidos teóricos.
- Prueba de recuperación, con la misma estructura que la prueba final: examen (60 %) y parte práctica (40 %).

Si tiene registradas en actas todas las horas de FFE, no repetirá la estancia: se mantendrá la valoración de la parte de empresa ya obtenida o, si no fue positiva, esa parte se evaluará con actividades prácticas equivalentes en el centro.

# UNIDADES DE TRABAJO

Cada unidad de trabajo se presenta en una ficha que recoge sus RA y CE con su ponderación (en % del RA y en % de la calificación del módulo), los contenidos, las actividades, los procedimientos e instrumentos de evaluación y los criterios de calificación. La suma de todas las unidades y de la FFE reproduce el peso total de cada RA y de cada CE (véase «Distribución de los pesos por unidades de trabajo»). La parte de cada CE que se valora en la empresa figura al final, en el apartado de la FFE.

## Consideraciones generales sobre los procedimientos de evaluación (todas las unidades)

- Se aplicará evaluación continua y criterial: cada evidencia (prueba, práctica o tarea) se registra en el cuaderno del profesor en los CE que evalúa.
- En la parte de centro de cada CE, los exámenes (casos prácticos, test, preguntas cortas y definiciones, más una prueba práctica individual en los CE de ejecución) pesan un 60 %; las tareas y actividades (tareas, actividades, retos, juegos de rol y proyectos), un 30 %; y el desempeño profesional, un 10 %.
- Las pruebas escritas comprobarán la asimilación de los conceptos básicos de cada unidad: fases de la atención al cliente, características de los productos, documentación del pedido, simbología, TPV y medios de pago, envases y embalajes, prevención de riesgos y reclamaciones.
- Las pruebas prácticas valorarán la ejecución de tareas propias del puesto: atención y venta, cobro y devolución, preparación, pesado y conteo, embalaje y etiquetado de pedidos y atención de reclamaciones.
- La observación directa en el aula-taller permitirá evaluar la aplicación de las medidas de seguridad e higiene, la higiene postural y el trato al cliente, siempre vinculada a los CE correspondientes, así como el desempeño profesional.
- En cada RA se exige un 4 como mínimo tanto en la media de exámenes como en la de tareas y actividades (véanse los criterios de calificación).
- Se emplearán rúbricas y listas de cotejo para objetivar la calificación de las prácticas; se darán a conocer al alumnado antes de cada práctica.
- Los criterios de evaluación no alcanzados podrán recuperarse mediante actividades específicas de refuerzo o pruebas adicionales centradas en los CE pendientes.
- Se fomentará la autoevaluación y la coevaluación en las simulaciones, los juegos de rol y las prácticas de embalaje, como herramienta formativa.
- El alumnado deberá demostrar no solo el dominio técnico, sino también la responsabilidad y la confidencialidad en el manejo de la información de los clientes.

## UNIDAD DE TRABAJO 1: ASESORAMIENTO EN EL PUNTO DE VENTA.

Libro de texto: unidad 1 · 1.ª evaluación · 12 sesiones orientativas · **Peso en el módulo: 22,5 %**

| Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación de la unidad | % del RA | % del módulo |
|---|---|---|
| **RA1: Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.** | **75 %** | **22,5 %** |
| a) Se han identificado las fases del proceso de atención a clientes y preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacenes y empresas o departamentos de logística. | 15 % | 4,5 % |
| b) Se han aplicado técnicas de comunicación adecuadas al público objetivo del punto de venta, adaptando la actitud y discurso a la situación de la que se parte, obteniendo la información necesaria del posible cliente. | 15 % | 4,5 % |
| c) Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado. | 15 % | 4,5 % |
| d) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible con los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato, transmitiendo la información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa. | 10 % | 3 % |
| e) Se ha informado al posible cliente de las características de los productos, especialmente de las calidades esperables, formas de uso y consumo, argumentando sobre sus ventajas y comunicando el periodo de garantía. | 10 % | 3 % |
| f) Se han relacionado las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones. | 10 % | 3 % |

**CONTENIDOS**

1. Fases del proceso de atención al cliente y de preparación de pedidos.
2. Periodos de garantía.
3. Documentación relacionada con las operaciones de cobro y devolución.
4. Técnicas básicas de venta.
5. La atención del cliente.
6. La relación con el cliente potencial. Transmisión de la información.
7. Reglas para hablar por teléfono.
8. El léxico comercial.
9. Complemento del libro de texto: gestión de devoluciones y documentos de cobro y devolución (ticket, factura simplificada, documento de devolución).

**ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE**

- Análisis guiado de las fases del proceso de atención al cliente mediante ejemplos reales de comercios y grandes superficies.
- Juegos de rol de venta y asesoramiento al cliente, aplicando distintas técnicas de comunicación y argumentación comercial.

- Taller práctico de léxico comercial en conversaciones simuladas con clientes.
- Práctica de atención telefónica aplicando las reglas básicas de cortesía y el registro de la información del pedido (reto «Efectuar la recepción de una llamada telefónica»).
- Retos profesionales «Fidelización de los clientes» y «Las garantías».
- Simulación de una devolución con su documentación (ticket, factura simplificada y documento de devolución).

**ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN**

- Examen: prueba escrita sobre fases de la atención, garantías, devoluciones, técnicas de venta y documentos de cobro y devolución, y prueba práctica individual de asesoramiento y venta (juego de rol).
- Tareas y actividades: retos profesionales de la unidad, juegos de rol, práctica telefónica y ejercicios de documentación.
- Desempeño profesional: observación continua del comportamiento profesional durante las sesiones de la unidad, registrada con la rúbrica de desempeño profesional.

**PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN**

| **Procedimientos de evaluación asociados a los criterios de evaluación:** | **Instrumentos de evaluación asociados a los procedimientos de evaluación:** |
|---|---|
| Prueba escrita. | Cuestionario con plantilla de corrección. |
| Prueba práctica individual (juego de rol de asesoramiento y venta). | Rúbrica. |
| Observación sistemática de las simulaciones de venta y atención telefónica. | Lista de cotejo. |
| Análisis de las producciones (retos y documentos). | Rúbrica. |
| Observación sistemática del desempeño profesional. | Rúbrica de desempeño profesional. |

**CRITERIOS DE CALIFICACIÓN**

**RA1:**

| **Criterio de evaluación** | **Procedimiento** | **%** |
|---|---|---|
| **a), b), c), d), e), f)** | **Exámenes:** Prueba escrita (a, e, f) y prueba práctica individual de asesoramiento y venta (b, c, d). | 60 % |
| | **Tareas y actividades:** Retos «Fidelización de los clientes», «Las garantías» y «Efectuar la recepción de una llamada telefónica»; juegos de rol de venta; documentos de cobro y devolución. | 30 % |
| | **Desempeño profesional:** observación sistemática del comportamiento profesional en el aula-taller, con la rúbrica de desempeño profesional. | 10 % |

**Consideraciones sobre los procedimientos de evaluación:**

- La parte de RA1-b y RA1-d asignada a la empresa (5 puntos cada una) se valora en la FFE (véase el apartado correspondiente).
- Se aplican, además, las consideraciones generales sobre los procedimientos de evaluación recogidas al inicio de este apartado.

## UNIDAD DE TRABAJO 2: CONFORMACIÓN Y MANIPULACIÓN DE PEDIDOS.

Libro de texto: unidades 2 y 3 · 1.ª evaluación · 14 sesiones orientativas · **Peso en el módulo: 18 %**

| **Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación de la unidad** | **% del RA** | **% del módulo** |
|---|---|---|
| **RA1: Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.** | **10 %** | **3 %** |
| e) Se ha informado al posible cliente de las características de los productos, especialmente de las calidades esperables, formas de uso y consumo, argumentando sobre sus ventajas y comunicando el periodo de garantía. | 10 % | 3 % |
| **RA2: Conforma pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.** | **40 %** | **10 %** |
| a) Se han aplicado las recomendaciones básicas de conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando la simbología relacionada. | 5 % | 1,25 % |
| c) Se han descrito los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos. | 10 % | 2,5 % |
| e) Se han realizado operaciones de pesado y medido con los equipos y herramientas requeridos. | 10 % | 2,5 % |
| g) Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos. | 15 % | 3,75 % |
| **RA3: Prepara pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.** | **20 %** | **5 %** |
| a) Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final). | 10 % | 2,5 % |
| e) Se ha manejado con la precisión requerida los equipos de pesaje y/o conteo manual y/o mecánico, utilizando las unidades de medida y peso especificadas en las órdenes de pedido. | 5 % | 1,25 % |
| f) Se han aplicado las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje. | 5 % | 1,25 % |

**CONTENIDOS**

1. Características de los productos. Calidades. Formas de uso y consumo.
2. Tipos de mercancías/productos. Características.
3. Tipos de pedidos. Unidad de pedido.
4. Métodos de preparación de pedidos: manuales, semiautomáticos y automáticos.

5. Manipulación y conservación de productos. Recomendaciones de seguridad, higiene y salud.
6. Pesaje, colocación y visibilidad. Equipos de pesaje.
7. Sistemas de pesaje y optimización de pedidos. Picking por voz.
8. Normas de prevención de riesgos laborales de aplicación a la preparación de pedidos. Accidentes y riesgos habituales.
9. Complemento del libro de texto: ciclo de vida de los productos; almacenamiento y transporte de las mercancías; el almacén y su personal; equipos de protección individual.

**ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE**

- Clasificación de mercancías y productos reales según su tipo y sus características; análisis del ciclo de vida de un producto.
- Reto profesional «Interpretación de los datos de una etiqueta».
- Reto profesional «Confeccionar un picking» y práctica de pesado, medición y conteo con báscula y útiles de medida.
- Estudio de casos de daños en la manipulación, el almacenamiento y el transporte, con propuestas de conservación.
- Reto profesional «Entrega de equipos de protección individual para la manipulación de mercancías» y práctica de manipulación manual de cargas.
- Reto profesional «Simulación de la preparación de un pedido».

**ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN**

- Examen: prueba escrita sobre productos, tipos de pedidos, métodos de preparación, daños en la manipulación y prevención de riesgos, y prueba práctica de preparación de un pedido con pesado, medición y conteo.
- Tareas y actividades: retos profesionales de la unidad, prácticas de pesado y medición, casos de daños y práctica de manipulación de cargas.
- Desempeño profesional: observación continua del comportamiento profesional durante las sesiones de la unidad, registrada con la rúbrica de desempeño profesional.

| **PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN** | |
|---|---|
| **Procedimientos de evaluación asociados a los criterios de evaluación:** | **Instrumentos de evaluación asociados a los procedimientos de evaluación:** |
| Prueba escrita. | Cuestionario con plantilla de corrección. |
| Prueba práctica de preparación de un pedido. | Rúbrica. |
| Observación de las prácticas de pesado, manipulación y uso de EPI. | Lista de cotejo. |
| Análisis de las producciones (retos y casos). | Rúbrica. |
| Observación sistemática del desempeño profesional. | Rúbrica de desempeño profesional. |

**CRITERIOS DE CALIFICACIÓN**

**RA1:**

| **Criterio de evaluación** | **Procedimiento** | **%** |
|---|---|---|
| **e)** | **Exámenes:** Prueba escrita (e). | 60 % |
| | **Tareas y actividades:** Clasificación de productos y análisis del ciclo de vida; reto «Interpretación de los datos de una etiqueta». | 30 % |
| | **Desempeño profesional:** observación sistemática del comportamiento profesional en el aula-taller, con la rúbrica de desempeño profesional. | 10 % |

**RA2:**

| **Criterio de evaluación** | **Procedimiento** | **%** |
|---|---|---|
| **a), c), e), g)** | **Exámenes:** Prueba escrita (a, c, g) y prueba práctica de pesado y medición (e). | 60 % |
| | **Tareas y actividades:** Casos de daños y conservación; prácticas de pesado y medición; reto de entrega de EPI; práctica de manipulación de cargas. | 30 % |
| | **Desempeño profesional:** observación sistemática del comportamiento profesional en el aula-taller, con la rúbrica de desempeño profesional. | 10 % |

**RA3:**

| **Criterio de evaluación** | **Procedimiento** | **%** |
|---|---|---|
| **a), e), f)** | **Exámenes:** Prueba escrita (a, f) y prueba práctica de preparación de un pedido (e). | 60 % |
| | **Tareas y actividades:** Retos «Confeccionar un picking» y «Simulación de la preparación de un pedido»; observación de la seguridad y la higiene en las prácticas. | 30 % |
| | **Desempeño profesional:** observación sistemática del comportamiento profesional en el aula-taller, con la rúbrica de desempeño profesional. | 10 % |

**Consideraciones sobre los procedimientos de evaluación:**

- Los aprendizajes de prevención de riesgos de esta unidad (RA2-g) se trabajan y evalúan antes de la sesión de evaluación previa a la FFE, en coordinación con el equipo docente.
- Se aplican, además, las consideraciones generales sobre los procedimientos de evaluación recogidas al inicio de este apartado.

## UNIDAD DE TRABAJO 3: PREPARACIÓN DE PEDIDOS PARA LA VENTA.

Libro de texto: unidad 4 · 1.ª evaluación · 12 sesiones orientativas · **Peso en el módulo: 15,25 %**

| Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación de la unidad | % del RA | % del módulo |
|---|---|---|
| **RA1: Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.** | **5 %** | **1,5 %** |
| f) Se han relacionado las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones. | 5 % | 1,5 % |
| **RA2: Conforma pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.** | **45 %** | **11,25 %** |
| a) Se han aplicado las recomendaciones básicas de conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando la simbología relacionada. | 5 % | 1,25 % |
| b) Se ha interpretado la información contenida en órdenes de pedido tipo, cumplimentando los documentos relacionados, tales como hojas de pedido, albaranes, órdenes de reparto, packing list, entre otras. | 15 % | 3,75 % |
| d) Se han descrito las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos. | 15 % | 3,75 % |
| f) Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja. | 10 % | 2,5 % |
| **RA3: Prepara pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.** | **10 %** | **2,5 %** |
| a) Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final). | 5 % | 1,25 % |
| e) Se ha manejado con la precisión requerida los equipos de pesaje y/o conteo manual y/o mecánico, utilizando las unidades de medida y peso especificadas en las órdenes de pedido. | 5 % | 1,25 % |

**CONTENIDOS**

1. Operativa básica en la preparación de pedidos. Pasos y características.
2. Documentación para la preparación de pedidos. Control del proceso: trazabilidad.
3. Verificación de pedidos. Registro y comprobación de pedidos. Flujos de información.

4. Simbología básica en la presentación de productos y mercancías para su manipulación.
5. Equipos y medios para la preparación de pedidos.
6. Operaciones con terminales en el punto de venta (TPV). Tipos de terminal en el punto de venta. Manejo de cajas registradoras. Manejo de TPV.
7. Los medios de pago electrónicos. El datáfono.
8. Complemento del libro de texto: hoja de pedido, albarán, orden de reparto y packing list; cierre de caja.

**ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE**

- Exposición guiada del proceso completo, desde la recepción del pedido hasta su expedición y cobro.
- Reto profesional «Documentación de un pedido para la venta»: cumplimentación de hojas de pedido, albaranes, órdenes de reparto y packing list.
- Identificación de la simbología de manipulación en embalajes reales.
- Simulación de cobros y devoluciones con TPV o caja registradora, con distintos medios de pago, emisión de ticket y cierre de caja.
- Reto profesional «Preparación de un pedido para su expedición».

**ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN**

- Examen: prueba escrita sobre documentación, simbología, TPV y medios de pago, y prueba práctica de cobro, devolución y cierre de caja con TPV y de conteo de un pedido.
- Tareas y actividades: retos profesionales de la unidad, documentos cumplimentados y simulaciones con TPV.
- Desempeño profesional: observación continua del comportamiento profesional durante las sesiones de la unidad, registrada con la rúbrica de desempeño profesional.

**PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN**

| **Procedimientos de evaluación asociados a los criterios de evaluación:** | **Instrumentos de evaluación asociados a los procedimientos de evaluación:** |
|---|---|
| Prueba escrita. | Cuestionario con plantilla de corrección. |
| Prueba práctica con TPV o caja registradora. | Rúbrica. |
| Corrección de los documentos cumplimentados. | Lista de cotejo. |
| Observación de las simulaciones de cobro y devolución. | Lista de cotejo. |
| Observación sistemática del desempeño profesional. | Rúbrica de desempeño profesional. |

**CRITERIOS DE CALIFICACIÓN**

**RA1:**

| **Criterio de evaluación** | **Procedimiento** | **%** |
|---|---|---|
| **f)** | **Exámenes:** Prueba práctica de cobro y devolución con TPV (f). | 60 % |
| | **Tareas y actividades:** Simulaciones de cobro y devolución con su documentación. | 30 % |

| | | |
|---|---|---|
| | **Desempeño profesional:** observación sistemática del comportamiento profesional en el aula-taller, con la rúbrica de desempeño profesional. | 10 % |
| **RA2:** | | |
| **Criterio de evaluación** | **Procedimiento** | **%** |
| **a), b), d), f)** | **Exámenes:** Prueba escrita (a, b, d) y prueba práctica de cobro, devolución y cierre de caja con TPV (f). | 60 % |
| | **Tareas y actividades:** Reto «Documentación de un pedido para la venta»; documentos cumplimentados; identificación de simbología; simulaciones con TPV y cierre de caja. | 30 % |
| | **Desempeño profesional:** observación sistemática del comportamiento profesional en el aula-taller, con la rúbrica de desempeño profesional. | 10 % |
| **RA3:** | | |
| **Criterio de evaluación** | **Procedimiento** | **%** |
| **a), e)** | **Exámenes:** Prueba escrita (a) y prueba práctica de conteo de un pedido (e). | 60 % |
| | **Tareas y actividades:** Reto «Preparación de un pedido para su expedición». | 30 % |
| | **Desempeño profesional:** observación sistemática del comportamiento profesional en el aula-taller, con la rúbrica de desempeño profesional. | 10 % |
| **Consideraciones sobre los procedimientos de evaluación:**<br>• La parte de RA2-b y RA2-f asignada a la empresa (5 puntos cada una) se valora en la FFE.<br>• Si el centro no dispone de TPV o caja registradora, las prácticas se realizarán con un simulador de TPV.<br>• Se aplican, además, las consideraciones generales sobre los procedimientos de evaluación recogidas al inicio de este apartado. | | |

## UNIDAD DE TRABAJO 4: PRESENTACIÓN Y EMBALAJE DE PRODUCTOS.

Libro de texto: unidad 5 · 2.ª evaluación · 10 sesiones orientativas · **Peso en el módulo: 16,25 %**

| **Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación de la unidad** | **% del RA** | **% del módulo** |
|---|---|---|
| **RA2: Conforma pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.** | **5 %** | **1,25 %** |
| g) Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos. | 5 % | 1,25 % |

| **RA3: Prepara pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.** | **60 %** | **15 %** |
|---|---|---|
| b) Se han identificado los principales tipos de envases y embalajes, relacionándolos con las características físicas y técnicas de los productos o mercancías que contienen. | 20 % | 5 % |
| c) Se han utilizado los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas. | 15 % | 3,75 % |
| d) Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje. | 15 % | 3,75 % |
| f) Se han aplicado las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje. | 10 % | 2,5 % |

**CONTENIDOS**

1. Finalización de pedidos.
2. Presentación y embalado para su transporte o entrega.
3. Embalaje. Normas y recomendaciones básicas. Embalado manual y mecánico.
4. Colocación y disposición de productos en la unidad de pedido.
5. Higiene postural. Recomendaciones en la manipulación manual de cargas.
6. Exposición a posturas forzadas.
7. Complemento del libro de texto: tipos de envases y embalajes; uso eficiente del embalaje y reducción de residuos; acondicionamiento de los productos; etiquetado.

**ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE**

- Explicación breve de los tipos de envases y embalajes y de la simbología de manipulación y conservación.
- Práctica en el aula-taller: selección del envase y el embalaje, acondicionamiento y embalado de distintos productos, con etiquetado correcto.
- Análisis en grupo de ejemplos de embalajes sostenibles y medidas de reducción de residuos.
- Reto profesional «Embalajes y preparación de pedidos».
- Reto profesional «Prevención de riesgos laborales en la manipulación de cargas».

**ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN**

- Examen: prueba escrita sobre envases y embalajes, residuos y prevención de riesgos, y prueba práctica de embalaje y etiquetado de un pedido.
- Tareas y actividades: retos profesionales de la unidad, prácticas de embalaje y etiquetado, análisis de embalajes sostenibles y parte de embalaje del proyecto final.
- Desempeño profesional: observación continua del comportamiento profesional durante las sesiones de la unidad, registrada con la rúbrica de desempeño profesional.

| **PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN** | |
|---|---|
| **Procedimientos de evaluación asociados a los criterios de evaluación:** | **Instrumentos de evaluación asociados a los procedimientos de evaluación:** |
| Prueba escrita. | Cuestionario con plantilla de corrección. |
| Prueba práctica de embalaje y etiquetado. | Rúbrica. |
| Observación de las prácticas (seguridad, higiene y retirada de residuos). | Lista de cotejo. |
| Análisis de las producciones (retos y proyecto final). | Rúbrica. |
| Observación sistemática del desempeño profesional. | Rúbrica de desempeño profesional. |

**CRITERIOS DE CALIFICACIÓN**

**RA2:**

| **Criterio de evaluación** | **Procedimiento** | **%** |
|---|---|---|
| **g)** | **Exámenes:** Prueba escrita (g). | 60 % |
| | **Tareas y actividades:** Reto «Prevención de riesgos laborales en la manipulación de cargas»; observación de la higiene postural en las prácticas. | 30 % |
| | **Desempeño profesional:** observación sistemática del comportamiento profesional en el aula-taller, con la rúbrica de desempeño profesional. | 10 % |

**RA3:**

| **Criterio de evaluación** | **Procedimiento** | **%** |
|---|---|---|
| **b), c), d), f)** | **Exámenes:** Prueba escrita (b, d) y prueba práctica de embalaje y etiquetado de un pedido (c, f). | 60 % |
| | **Tareas y actividades:** Reto «Embalajes y preparación de pedidos»; prácticas de embalaje y etiquetado; análisis de embalajes sostenibles; parte de embalaje del proyecto final. | 30 % |
| | **Desempeño profesional:** observación sistemática del comportamiento profesional en el aula-taller, con la rúbrica de desempeño profesional. | 10 % |

**Consideraciones sobre los procedimientos de evaluación:**

- La parte de RA3-c y RA3-e asignada a la empresa (5 puntos cada una) se valora en la FFE. Las prácticas de embalaje se realizan con EPI y cuidando la higiene postural.
- Se aplican, además, las consideraciones generales sobre los procedimientos de evaluación recogidas al inicio de este apartado.

## UNIDAD DE TRABAJO 5: SEGUIMIENTO DEL SERVICIO POSVENTA.

Libro de texto: unidad 6 · 2.ª evaluación · 10 sesiones orientativas · **Peso en el módulo: 18 %**

| Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación de la unidad | % del RA | % del módulo |
|---|---|---|
| **RA4: Realiza el seguimiento del servicio postventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.** | **90 %** | **18 %** |
| a) Se han descrito las funciones del servicio de atención al cliente. | 15 % | 3 % |
| b) Se han identificado los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros). | 20 % | 4 % |
| c) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones. | 15 % | 3 % |
| d) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable. | 15 % | 3 % |
| e) Se ha suministrado la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso. | 15 % | 3 % |
| f) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación, clasificándolos y transmitiendo su información al responsable de su tratamiento. | 10 % | 2 % |

### CONTENIDOS

1. El servicio posventa.
2. Entrega de pedidos.
3. Las reclamaciones.
4. Procedimientos para tratar las reclamaciones.
5. Documentos necesarios para la gestión de reclamaciones.
6. Procedimiento de recogida de formularios.
7. Aspectos básicos de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.
8. Complemento del libro de texto: funciones del servicio de atención al cliente; gestión de opiniones del cliente; resolución alternativa de litigios en materia de consumo; hojas de reclamaciones de la Comunidad de Madrid.

### ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

- Exposición breve sobre las funciones del servicio posventa y la documentación utilizada.
- Análisis de casos prácticos de reclamaciones reales o simuladas, proponiendo soluciones adecuadas.
- Reto profesional «Simulación del tratamiento de una reclamación en el servicio posventa de Mango».
- Reto profesional «Aplicación práctica del protocolo de resolución de incidencias».
- Cumplimentación de hojas de reclamaciones y clasificación y traslado de formularios al responsable.
- Simulación de atención a un cliente insatisfecho, aplicando protocolos de cortesía y

comunicación efectiva.

**ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN**

- Examen: prueba escrita sobre el servicio de atención al cliente, el servicio posventa, las reclamaciones y la normativa, y prueba práctica de atención de una reclamación con cumplimentación de la hoja.
- Tareas y actividades: retos profesionales de la unidad, casos de reclamaciones, documentos cumplimentados y parte de posventa del proyecto final.
- Desempeño profesional: observación continua del comportamiento profesional durante las sesiones de la unidad, registrada con la rúbrica de desempeño profesional.

**PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN**

| **Procedimientos de evaluación asociados a los criterios de evaluación:** | **Instrumentos de evaluación asociados a los procedimientos de evaluación:** |
|---|---|
| Prueba escrita. | Cuestionario con plantilla de corrección. |
| Prueba práctica de atención de una reclamación. | Rúbrica. |
| Observación de las simulaciones de atención posventa. | Lista de cotejo. |
| Corrección de hojas de reclamaciones y casos prácticos. | Lista de cotejo. |
| Observación sistemática del desempeño profesional. | Rúbrica de desempeño profesional. |

**CRITERIOS DE CALIFICACIÓN**

**RA4:**

| **Criterio de evaluación** | **Procedimiento** | **%** |
|---|---|---|
| **a), b), c), d), e), f)** | **Exámenes:** Prueba escrita (a, b, c) y prueba práctica de atención de una reclamación con su hoja (d, e, f). | 60 % |
| | **Tareas y actividades:** Retos «Simulación del tratamiento de una reclamación en el servicio posventa de Mango» y «Aplicación práctica del protocolo de resolución de incidencias»; casos de reclamaciones; hojas de reclamaciones; parte de posventa del proyecto final. | 30 % |
| | **Desempeño profesional:** observación sistemática del comportamiento profesional en el aula-taller, con la rúbrica de desempeño profesional. | 10 % |

**Consideraciones sobre los procedimientos de evaluación:**

- La parte de RA4-d y RA4-f asignada a la empresa (5 puntos cada una) se valora en la FFE.
- Se aplican, además, las consideraciones generales sobre los procedimientos de evaluación recogidas al inicio de este apartado.

## PROYECTO FINAL: PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS

Libro de texto: proyecto (p. 144) · 2.ª evaluación · 4 sesiones orientativas · **Sin peso propio: sus evidencias cuentan en los CE de la UT4 y la UT5**

- Tarea integradora del libro de texto (p. 144) que recorre el proceso completo: atención y venta, documentación del pedido, preparación, embalaje y etiquetado, cobro y gestión de una reclamación.
- Se realiza en parejas o grupos pequeños al final de la 2.ª evaluación, antes de la incorporación a la FFE (4 sesiones orientativas).
- Se califica con rúbrica. Sus apartados aportan evidencias al bloque de tareas y actividades de los CE de la UT4 (RA3-b, c, d) y de la UT5 (RA4-d, e, f).
- Los apartados relativos a RA1 y RA2 sirven como evidencia complementaria y como actividad de recuperación de los CE pendientes de la 1.ª evaluación.

## FASE DE FORMACIÓN EN EMPRESA U ORGANISMO EQUIPARADO (FFE)

3.ª evaluación · con carácter general, a partir de marzo, según el calendario del centro · **Peso en el módulo: 10 %**

| RA | Criterio de evaluación (parte que se valora en la empresa) | Puntos del RA | % del módulo |
|---|---|---|---|
| **RA1** | b) Se han aplicado técnicas de comunicación adecuadas al público objetivo del punto de venta, adaptando la actitud y discurso a la situación de la que se parte, obteniendo la información necesaria del posible cliente. | 5 | 1,5 |
| **RA1** | d) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible con los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato, transmitiendo la información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa. | 5 | 1,5 |
| **RA2** | b) Se ha interpretado la información contenida en órdenes de pedido tipo, cumplimentando los documentos relacionados, tales como hojas de pedido, albaranes, órdenes de reparto, packing list, entre otras. | 5 | 1,25 |
| **RA2** | f) Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja. | 5 | 1,25 |
| **RA3** | c) Se han utilizado los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas. | 5 | 1,25 |
| **RA3** | e) Se ha manejado con la precisión requerida los equipos de pesaje y/o conteo manual y/o mecánico, utilizando las unidades de medida y peso especificadas en las órdenes de pedido. | 5 | 1,25 |

| RA | Criterio de evaluación (parte que se valora en la empresa) | Puntos del RA | % del módulo |
|---|---|---|---|
| **RA4** | d) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable. | 5 | 1 |
| **RA4** | f) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación, clasificándolos y transmitiendo su información al responsable de su tratamiento. | 5 | 1 |
| **TOTAL: 10 puntos de cada RA, equivalentes al 10 % de la calificación del módulo** | | **10 por RA** | **10 %** |

- Procedimiento: seguimiento del tutor del centro (visitas y coordinación con la empresa) y valoración del tutor de empresa.
- Instrumentos: plan de formación individual e informe del tutor de empresa, con la escala de conversión indicada en los criterios de calificación.
- Actividades orientativas en la empresa, según el puesto: atención a clientes y usuarios, presencial o telefónica, con técnicas de comunicación adecuadas y trato cordial (RA1-b, d); interpretación y cumplimentación de hojas de pedido, albaranes y documentos de entrega, y participación en cobros y cierres de caja cuando el puesto lo permita (RA2-b, f); etiquetado y conteo o pesaje de mercancías (RA3-c, e); atención de reclamaciones sencillas y traslado de formularios al responsable (RA4-d, f).
- Se han elegido CE que un tutor de empresa puede observar en un puesto real. Si el puesto formativo no permite desarrollar alguno, se evaluará en el centro con una actividad práctica equivalente y se hará constar en el plan de formación.

# CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Siguiendo los parámetros establecidos en la programación didáctica del departamento, la evaluación por resultados de aprendizaje será criterial, continua, formativa, sumativa y objetiva.

En cada unidad de trabajo aparecen los instrumentos de evaluación ponderados que se utilizarán para evaluar los procedimientos de evaluación escogidos.

La calificación de cada resultado de aprendizaje será la media ponderada de las calificaciones de todos sus criterios de evaluación, no siendo necesario la superación de todos ellos para obtener una calificación positiva (igual o superior a 5) en dicho resultado.

## Evaluaciones

Para otorgar una calificación parcial en cada evaluación, se realizará la media ponderada de las calificaciones obtenidas en los resultados de aprendizaje evaluados hasta la fecha, teniendo un carácter meramente orientativo, sumándose las ponderaciones sobre de los resultados evaluados, y asignándose a cada uno su peso proporcional.

Dada la interconexión existente entre distintos criterios de evaluación, si se evalúan diversos criterios con un mismo instrumento se podrá asignar una nota global a dicho instrumento que será la calificación de cada uno de los criterios abordados.

En el caso de que un alumno obtenga una calificación negativa en una evaluación, el alumno podrá recuperar la evaluación mediante la realización de una prueba escrita.

Para poder presentarse a la prueba será necesario que el alumno presente los trabajos requeridos a lo largo de la evaluación, además de aquellos adicionales que el profesor considere necesarios para poder superar los criterios de evaluación relacionados con los resultados de aprendizaje no superados.

Debido al carácter integrador de las enseñanzas y al hecho de que los criterios de evaluación están interrelacionados, la prueba escrita incluirá todos los criterios de evaluación de ese periodo y constará de los siguientes elementos:

- Preguntas tipo test: podrá ser complementario o sustitutivo de la prueba teórica, se darán 4 opciones siendo sólo 1 de ellas correcta. Cada pregunta mal contestada restará ¼ parte del valor de cada pregunta de tipo test. Las preguntas no contestadas no restarán.
- Preguntas cortas: serán de carácter escrito a desarrollar unas cuantas cuestiones de carácter teórico.

- Preguntas prácticas/Supuesto práctico: ésta será la más utilizada por el carácter eminentemente práctico de los módulos, dependiendo de los temas de los que el alumno se esté examinando se propondrá en el examen pruebas de carácter práctico.

En la nota de la recuperación se tendrán en cuenta según lo establecido, las notas correspondientes al examen de recuperación y trabajos según la ponderación establecida.

| | |
|---|---|
| Prueba escrita | 70% |
| Trabajos grupales e individuales y/o Actividades | 30% |

Para poder recuperar la evaluación se debe obtener un mínimo de 5 como suma de las ponderaciones.

## Evaluaciones finales

La calificación final del módulo será la media ponderada de las calificaciones obtenidas en los resultados de aprendizaje. Para superar el módulo, será necesario obtener una calificación positiva en todos los resultados de aprendizaje, debido a que se considera que todos ellos influyen críticamente en la globalidad de las competencias del ciclo.

Los alumnos cuya media ponderada en evaluación ordinaria de las calificaciones de todos los resultados de aprendizaje sea positiva con algún resultado de aprendizaje pendiente obtendrán un 4 en dicha evaluación final y se evaluará solo del resultado de aprendizaje no superado en evaluación extraordinaria.

Final ordinaria

Los alumnos que no hayan superado todos los resultados de aprendizaje por evaluaciones tendrán que realizar una prueba escrita que evaluará los resultados de aprendizaje pendientes por superar.

Para poder presentarse a la prueba será necesario que el alumno presente los trabajos que el profesor considere necesarios para poder superar los criterios de evaluación relacionados con los resultados de aprendizaje no superados.

Debido al carácter integrador de las enseñanzas y al hecho de que los criterios de evaluación están interrelacionados, la prueba escrita incluirá todos los criterios de evaluación relacionados con los resultados de aprendizaje y constará de los siguientes elementos:

- Preguntas tipo test: podrá ser complementario o sustitutivo de la prueba teórica, se darán 4 opciones siendo sólo 1 de ellas correcta. Cada pregunta mal contestada restará ¼ parte del valor de cada pregunta de tipo test. Las preguntas no contestadas no restarán.
- Preguntas cortas: serán de carácter escrito a desarrollar unas cuantas cuestiones de carácter teórico.
- Preguntas prácticas/Supuesto práctico: ésta será la más utilizada por el carácter eminentemente práctico de los módulos, dependiendo de los temas de los que el alumno se esté examinando se propondrá en el examen pruebas de carácter práctico.

En la nota de la final ordinaria se tendrán en cuenta según lo establecido, las notas correspondientes a la prueba escrita y trabajos según la ponderación establecida.

| | |
|---|---|
| Prueba escrita | 70% |
| Actividades | 30% |

Para poder recuperar la evaluación se debe obtener un mínimo de 5 como suma de las ponderaciones.

Final extraordinaria

El alumno que acuda a la convocatoria extraordinaria tendrá que examinarse de los resultados de aprendizaje no superados, así como tendrá que realizar una serie de tareas y actividades que el profesor considere oportunas para el refuerzo y la asimilación de los contenidos. Será necesario que el alumno presente las tareas requeridas para poder presentarse a la prueba escrita.

En la nota de la recuperación final extraordinaria se tendrán en cuenta según lo establecido, las notas correspondientes al examen de recuperación y trabajos según la ponderación establecida.

| | |
|---|---|
| Prueba escrita | 70% |
| Actividades | 30% |

El modelo de prueba escrita será similar a la que se realizan en la evaluación ordinaria.

# UNIDADES DE TRABAJO

## UNIDAD DE TRABAJO 1: TRABAJO EN UN ENTORNO DE RED

| **RA1: Tramita información en línea aplicando herramientas de Internet, intranet y otras redes.** | **92 %** |
|---|---|
| a. Se han identificado las distintas redes informáticas a las que podemos acceder. | 11% |
| b. Se han diferenciado distintos métodos de búsqueda de información en redes informáticas. | 8% |
| c. Se ha accedido a información a través de Internet, intranet, y otras redes de área local. | 17% |
| d. Se han localizado documentos utilizando herramientas de Internet. | 17% |
| e. Se han situado y recuperado archivos almacenados en servicios de alojamiento de archivos compartidos (“la nube”). | 16% |
| f. Se ha comprobado la veracidad de la información localizada. | 12% |
| g. Se ha valorado la utilidad de páginas institucionales y de Internet en general para la realización de trámites administrativos. | 11% |

**CONTENIDOS**

1. Red informática
    - 1.1. Definición
    - 1.2. Tipos de redes informáticas
    - 1.3. Elementos necesarios para implantar una red informática
    - 1.4. Ventajas y desventajas de trabajar en red
2. Intranet y extranet
    - 2.1. Conceptos
    - 2.2. Comparativa intranet-extranet
    - 2.3. Funcionamiento de una intranet
3. Internet
    - 3.1. Elementos y funcionamiento
    - 3.2. Ventajas y desventajas
    - 3.3. Navegadores o *browsers*
    - 3.4. Buscadores
    - 3.5. Servicios
        - 3.5.1. Servicios de comunicación
        - 3.5.2. Servicios o herramientas de acceso a la información disponible
    - 3.6. Fiabilidad de la información
    - 3.7. Almacenamiento en la nube *(cloud storage)*

| ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE |
|---|
| **Actividades de introducción**<br>Preguntas básicas para saber lo que el alumnado conoce sobre el tema a tratar y despertar el interés sobre el mismo planteándoles una situación real de partida.<br>**Actividades de desarrollo**<br>Explicación por parte del profesor de los diferentes contenidos del tema<br>**Actividades procedimentales**<br>Prácticas y trabajos individuales sobre los contenidos impartidos en la unidad de trabajo<br>**Actividades de consolidación**<br>Actividad final sobre los contenidos impartidos en la unidad de trabajo |
| **ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN** |
| Actividades diarias en el aula sobre contenidos impartidos<br>Observación del desempeño en el aula<br>Trabajo individual usando visual thinking sobre los tipos de redes<br>Cuestionario de repaso al final de la evaluación |

| PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN | |
|---|---|
| **Procedimientos de evaluación asociados a los criterios de evaluación:** | **Instrumentos de evaluación asociados a los procedimientos de evaluación:** |
| Prueba escrita | Escala numérica |
| Trabajo diario | Registro de entrega |
| Prácticas y trabajos | Rúbrica |
| Desempeño diario | Rúbrica y anotaciones positivas y negativas en Teams. |

**CRITERIOS DE CALIFICACIÓN**

**RA1:**

| **Criterio de evaluación** | **Procedimiento** | **%** |
|---|---|---|
| a), b), c), d), e), f), g) | Prueba escrita | 30% |
| | Trabajo diario | 30% |
| | Prácticas y trabajos | 30% |
| | Desempeño diario | 10% |

**Consideraciones sobre los procedimientos de evaluación:**

## UNIDAD DE TRABAJO 2: BÚSQUEDA ACTIVA EN REDES INFORMÁTICAS

| **RA1: Tramita información en línea aplicando herramientas de Internet, intranet y otras redes.** | **8 %** |
|---|---|
| b) Se han diferenciado distintos métodos de búsqueda de información en redes informáticas. | 8% |

**CONTENIDOS**

1. Redes sociales
    1.1. Tipos de redes sociales
    1.2. La web 2.0

1.2.1. Ejemplos de iniciativas web 2.0
1.3. Las principales redes sociales
1.4. Otras redes sociales
2. Netiqueta en las redes sociales
3. Problemas causados por las redes sociales
4. Comunicación institucional en las redes sociales
5. Utilización de las redes sociales en las empresas

## ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

**Actividades de introducción**
Preguntas básicas para saber lo que el alumnado conoce sobre el tema a tratar y despertar el interés sobre el mismo planteándoles una situación real de partida.
**Actividades de desarrollo**
Explicación por parte del profesor de los diferentes contenidos del tema
**Actividades procedimentales**
Prácticas y trabajos individuales sobre los contenidos impartidos en la unidad de trabajo
**Actividades de consolidación**
Actividad final sobre los contenidos impartidos en la unidad de trabajo

## ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Actividades diarias en el aula sobre contenidos impartidos
Observación del desempeño en el aula
Presentación individual sobre el uso de las redes sociales de una empresa real
Cuestionario de repaso al final de la evaluación

## PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

| **Procedimientos de evaluación asociados a los criterios de evaluación:** | **Instrumentos de evaluación asociados a los procedimientos de evaluación:** |
|---|---|
| Prueba escrita | Escala numérica |
| Trabajo diario | Registro de entrega |
| Prácticas y trabajos | Rúbrica |
| Desempeño diario | Rúbrica y anotaciones positivas y negativas en Teams. |

## CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

**RA1: Tramita información en línea aplicando herramientas de Internet, intranet y otras redes.**

| **Criterio de evaluación** | **Procedimiento** | **%** |
|---|---|---|
| b) | Prueba escrita | 30% |
| | Trabajo diario | 30% |
| | Prácticas y trabajos | 30% |
| | Desempeño diario | 10% |

**Consideraciones sobre los procedimientos de evaluación:**

## UNIDAD DE TRABAJO 3: MENSAJES POR CORREO ELECTRÓNICO

| **RA2: Realiza comunicaciones internas y externas mediante las utilidades de correo electrónico siguiendo las pautas marcadas.** | **20 %** |
|---|---|
| c) Se han anexado documentos, vínculos, entre otros en mensajes de correo electrónico. | 20% |

### CONTENIDOS

1. El correo electrónico
    1.1. Elementos del correo electrónico
    1.2. Configuración del correo electrónico
2. Envío y recepción de correos electrónicos
    2.1. Envío de correos electrónicos
    2.2. Recepción de correos electrónicos
    2.3. Respuesta y reenvío de correos electrónicos
        2.3.1. Reenvío de correos electrónicos
3. Organización y archivo de los mensajes
    3.1. Filtrado de mensajes
    3.2. Impresión de mensajes
4. Medidas de seguridad y confidencialidad en la custodia o envío de información

### ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

**Actividades de introducción**
Preguntas básicas para saber lo que el alumnado conoce sobre el tema a tratar y despertar el interés sobre el mismo planteándoles una situación real de partida.
**Actividades de desarrollo**
Explicación por parte del profesor de los diferentes contenidos del tema
**Actividades procedimentales**
Prácticas y trabajos individuales sobre los contenidos impartidos en la unidad de trabajo
**Actividades de consolidación**
Actividad final sobre los contenidos impartidos en la unidad de trabajo

### ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Actividades diarias en el aula sobre contenidos impartidos
Observación del desempeño en el aula
Realización de actividades prácticas en situaciones de envío, recepción y archivo de correos y elaborar firma de una empresa
Cuestionario de repaso al final de la evaluación

### PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

| **Procedimientos de evaluación asociados a los criterios de evaluación:** | **Instrumentos de evaluación asociados a los procedimientos de evaluación:** |
|---|---|
| Prueba escrita | Escala numérica |
| Trabajo diario | Registro de entrega |
| Prácticas y trabajos | Rúbrica |
| Desempeño diario | Rúbrica y anotaciones positivas y negativas en Teams. |

### CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

**RA2: Realiza comunicaciones internas y externas mediante las utilidades de correo electrónico siguiendo las pautas marcadas.**

| Criterio de evaluación | Procedimiento | % |
|---|---|---|
| c) | Prueba escrita | 30% |
| | Trabajo diario | 30% |
| | Prácticas y trabajos | 30% |
| | Desempeño diario | 10% |
| **Consideraciones sobre los procedimientos de evaluación:** | | |

## UNIDAD DE TRABAJO 4: COMUNICACIÓN CORPORATIVA POR CORREO ELECTRÓNICO

| **RA2: Realiza comunicaciones internas y externas mediante las utilidades de correo electrónico siguiendo las pautas marcadas.** | **80 %** |
|---|---|
| a) Se han identificado los diferentes procedimientos de trasmisión y recepción de mensajes internos y externos. | 10% |
| b) Se ha utilizado el correo electrónico para enviar y recibir mensajes, tanto internos como externos. | 20% |
| d) Se han empleado las utilidades del correo electrónico para clasificar contactos y listas de distribución de información entre otras. | 15% |
| e) Se han aplicado criterios de prioridad, importancia y seguimiento entre otros en el envío de mensajes siguiendo las instrucciones recibidas. | 15% |
| f) Se han comprobado las medidas de seguridad y confidencialidad en la custodia o envío de información siguiendo pautas prefijadas. | 10% |
| g) Se ha organizado la agenda incluyendo tareas, avisos y otras herramientas de planificación del trabajo. | 10% |

**CONTENIDOS**

1. Procedimientos de comunicación interna y externa por correo electrónico
2. Agenda de contactos del correo electrónico
    - 2.1. Crear e importar contactos en la agenda del correo electrónico
    - 2.2. Editar, eliminar y combinar contactos
    - 2.3. Sincronización contactos
    - 2.4. Los grupos de correo
3. Tareas, notas, calendario y otras herramientas de planificación de trabajo
    - 3.1. Tareas, reuniones, citas y notas del correo electrónico
        - 3.1.1. Tareas en Google Gmail
        - 3.1.2. Tareas, reuniones, citas y notas en Microsoft Outlook
    - 3.2. El calendario del correo electrónico

**ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE**

**Actividades de introducción**

Preguntas básicas para saber lo que el alumnado conoce sobre el tema a tratar y despertar el interés sobre el mismo planteándoles una situación real de partida.

**Actividades de desarrollo**

Explicación por parte del profesor de los diferentes contenidos del tema

**Actividades procedimentales**

Prácticas y trabajos individuales sobre los contenidos impartidos en la unidad de trabajo

**Actividades de consolidación**

Actividad final sobre los contenidos impartidos en la unidad de trabajo

## ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Actividades diarias en el aula sobre contenidos impartidos
Observación del desempeño en el aula
Realización de plan de comunicación de empresa
Cuestionario de repaso al final de la evaluación

## PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

| **Procedimientos de evaluación asociados a los criterios de evaluación:** | **Instrumentos de evaluación asociados a los procedimientos de evaluación:** |
|---|---|
| Prueba escrita | Escala numérica |
| Trabajo diario | Registro de entrega |
| Prácticas y trabajos | Rúbrica |
| Desempeño diario | Rúbrica y anotaciones positivas y negativas en Teams. |

## CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

**RA2: Realiza comunicaciones internas y externas mediante las utilidades de correo electrónico siguiendo las pautas marcadas.**

| **Criterio de evaluación** | **Procedimiento** | **%** |
|---|---|---|
| a), b), d), e), f), g) | Prueba escrita | 30% |
| | Trabajo diario | 30% |
| | Prácticas y trabajos | 30% |
| | Desempeño diario | 10% |

**Consideraciones sobre los procedimientos de evaluación:**

# UNIDAD DE TRABAJO 5: HOJA DE CÁLCULO (I)

| **RA3: Elabora documentos utilizando las aplicaciones básicas de hojas de cálculo** | **35 %** |
|---|---|
| a) Se han utilizado los diversos tipos de datos y referencia para celdas, rangos, hojas y libros. | 15% |
| b) Se han aplicado fórmulas y funciones básicas. | 25% |

## CONTENIDOS

1. Programas de elaboración de hojas de cálculo
    1.1. Introducción

1.2. Aspectos básicos de Libreoffice
1.2.1. Abrir el programa
1.2.2. Cerrar el programa
1.2.3. Interfaz del programa
1.2.4. Nomenclatura utilizada en Libreoffice
1.2.5. Ayuda de la aplicación
1.2.6. Opciones de visualización
1.2.7. Desplazamiento mediante el teclado y el ratón
1.2.8. Creación y almacenamiento de un libro
2. Escritura de la hoja de cálculo: celdas, hojas y libros
2.1. Formato de celdas
2.2. Introducción de datos
2.2.1. Tipos de datos
2.2.2. Selección, edición, copiado y borrado de celdas
2.3. Filas y columnas
2.4. Hojas
2.4.1. Formato condicional
2.4.2. Autoformatos y estilos predefinidos
3. Utilización de fórmulas y de funciones
3.1. Fórmulas básicas
3.2. Operadores y prioridad
3.3. Copia de fórmulas
3.4. Series. Relleno rápido
3.4.1. Números
3.4.2. Meses o días
3.4.3. Creación o modificación de series

## ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

**Actividades de introducción**
Preguntas básicas para saber lo que el alumnado conoce sobre el tema a tratar y despertar el interés sobre el mismo planteándoles una situación real de partida.
**Actividades de desarrollo**
Explicación por parte del profesor de los diferentes contenidos del tema
**Actividades procedimentales**
Prácticas y trabajos individuales sobre los contenidos impartidos en la unidad de trabajo
**Actividades de consolidación**
Actividad final sobre los contenidos impartidos en la unidad de trabajo

## ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Actividades prácticas diarias en el aula sobre contenidos impartidos
Observación del desempeño en el aula
Práctica final con todos los contenidos impartidos

## PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

| **Procedimientos de evaluación asociados a los criterios de evaluación:** | **Instrumentos de evaluación asociados a los procedimientos de evaluación:** |
|---|---|
| Prueba escrita | Escala numérica |
| Trabajo diario | Registro de entrega |
| Prácticas y trabajos | Rúbrica |

| | |
|---|---|
| Desempeño diario | Rúbrica y anotaciones positivas y negativas en Teams. |

| **CRITERIOS DE CALIFICACIÓN** | | |
|---|---|---|
| **RA3: Elabora documentos utilizando las aplicaciones básicas de hojas de cálculo** | | |
| **Criterio de evaluación** | **Procedimiento** | **%** |
| a), b) | Prueba escrita | 30% |
| | Trabajo diario | 30% |
| | Prácticas y trabajos | 30% |
| | Desempeño diario | 10% |
| **Consideraciones sobre los procedimientos de evaluación:** | | |

## UNIDAD DE TRABAJO 6: HOJA DE CÁLCULO (II)

| **RA3: Elabora documentos utilizando las aplicaciones básicas de hojas de cálculo** | **65 %** |
|---|---|
| c) Se han generado y modificado gráficos de diferentes tipos. | 20% |
| d) Se ha utilizado la hoja de cálculo como base de datos sencillos. | 15% |
| e) Se ha utilizado aplicaciones y periféricos para introducir textos, números, códigos e imágenes. | 15% |
| f) Se han aplicado las reglas de ergonomía y salud en el desarrollo de las actividades | 15% |

**CONTENIDOS**

1. Utilización de funciones
    - 1.1. Funciones matemáticas elementales predefinidas
    - 1.2. Funciones predefinidas
    - 1.3. Asistente de funciones
    - 1.4. Funciones más usuales
    - 1.5. Referencias a celdas
        - 1.5.1. Relativas
        - 1.5.2. Absolutas
        - 1.5.3. Mixtas
    - 1.6. Funciones condicionales
        - 1.6.1. Función SI
        - 1.6.1. Función SI combinada
    - 1.7. Vínculos e hipervínculos
        - 1.7.1. Vínculos
        - 1.7.2. Hipervínculos
2. Creación y modificación de gráficos
    - 2.1. Creación

2.2. Elementos básicos
2.3. Modificación
2.4. Borrado
3. Elaboración de documentos
3.1. Documentos administrativos
3.2. Plantillas
4. Impresión de documentos
4.1. Áreas de impresión
4.2. Especificaciones de impresión
4.3. Configuración de páginas
4.3.1. Orientación
4.3.2. Márgenes
4.3.3. Encabezado y pies y numeración de páginas
4.3.4. Hojas
5. Ordenación de datos
6. Protección de hojas y libros
6.1. Hoja de cálculo
6.2. Libro

## ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

**Actividades de introducción**
Preguntas básicas para saber lo que el alumnado conoce sobre el tema a tratar y despertar el interés sobre el mismo planteándoles una situación real de partida.
**Actividades de desarrollo**
Explicación por parte del profesor de los diferentes contenidos del tema
**Actividades procedimentales**
Prácticas y trabajos individuales sobre los contenidos impartidos en la unidad de trabajo
**Actividades de consolidación**
Actividad final sobre los contenidos impartidos en la unidad de trabajo

## ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Actividades prácticas diarias en el aula sobre contenidos impartidos
Observación del desempeño en el aula
Práctica final con todos los contenidos impartidos

## PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

| **Procedimientos de evaluación asociados a los criterios de evaluación:** | **Instrumentos de evaluación asociados a los procedimientos de evaluación:** |
|---|---|
| Prueba escrita | Escala numérica |
| Trabajo diario | Registro de entrega |
| Prácticas y trabajos | Rúbrica |
| Desempeño diario | Rúbrica y anotaciones positivas y negativas en Teams. |

## CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

**RA3: Elabora documentos utilizando las aplicaciones básicas de hojas de cálculo**

| **Criterio de evaluación** | **Procedimiento** | **%** |
|---|---|---|
| c), d), e), f) | Prueba escrita | 30% |
| | Trabajo diario | 30% |

| | | |
|---|---|---|
| | Prácticas y trabajos | 30% |
| | Desempeño diario | 10% |
| **Consideraciones sobre los procedimientos de evaluación:** | | |

## UNIDAD DE TRABAJO 7: ELABORACIÓN DE PRESENTACIONES

| **RA4 Elabora presentaciones gráficas utilizando aplicaciones informáticas.** | **100 %** |
|---|---|
| a) Se han identificado las opciones básicas de las aplicaciones de presentaciones. | 15% |
| b) Se reconocen los distintos tipos de vista asociados a una presentación. | 15% |
| c) Se han aplicado y reconocido las distintas tipografías y normas básicas de composición, diseño y utilización del color. | 15% |
| d) Se han creado presentaciones sencillas incorporando texto, gráficos, objetos y archivos multimedia. | 25% |
| e) Se han diseñado plantillas de presentaciones. | 15% |
| f) Se han utilizado periféricos para ejecutar presentaciones asegurando el correcto funcionamiento. | 15% |

**CONTENIDOS**

1. Introducción
2. Opciones básicas de PowerPoint
    - 2.1. Abrir PowerPoint
    - 2.2. Cerrar PowerPoint
    - 2.3. Elementos de la pantalla inicial: interfaz de PowerPoint
3. Crear, abrir y cerrar una presentación
    - 3.1. Crear una presentación en blanco
    - 3.2. Crear una presentación con plantilla
    - 3.3. Abrir una presentación existente
        - 3.3.1. Desde el menú Archivo
        - 3.3.2. Desde la opción Reciente
    - 3.4. Guardar una presentación
4. Trabajo con presentaciones
    - 4.1. Insertar una diapositiva nueva
    - 4.2. Copiar una diapositiva
    - 4.3. Duplicar una diapositiva
    - 4.4. Mover una diapositiva
    - 4.5. Eliminar una diapositiva
5. Edición de texto de una diapositiva
    - 5.1. Insertar texto
    - 5.2. Añadir cuadros de texto

- 5.2.1. Aplicar formato a los cuadros de texto
6. Reglas, cuadrículas y guías
7. Insertar objetos
    - 7.1. Grupo Tablas
    - 7.2. Grupo Imágenes
        - 7.2.1. Imagen
        - 7.2.2. Imágenes prediseñadas
        - 7.2.3. Captura
        - 7.2.4. Álbum de fotografías
    - 7.3. Grupo Ilustraciones
        - 7.3.1. Formas
        - 7.3.2. SmartArt
        - 7.3.3. Gráficos
    - 7.4. Multimedia
        - 7.4.1. Insertar sonidos
        - 7.4.2. Insertar y reproducir vídeos
        - 7.4.3. Hipervínculos
8. Efectos de animación
    - 8.1. Tipos
    - 8.2. Agregar animaciones
    - 8.3. Animaciones avanzadas
    - 8.4. Intervalos de las animaciones
    - 8.5. Cambiar y quitar animación
9. Transiciones
    - 9.1. Añadir un transición
    - 9.2. Tipos de transiciones
    - 9.3. Opciones de efectos e intervalos
        - 9.3.1. Opciones de efectos
        - 9.3.2. Opciones de intervalos
    - 9.4. Cambiar y eliminar una transición
10. Diseño
    - 10.1. Temas
        - 10.1.1. Aplicar un tema a una presentación
        - 10.1.2. Guardar el tema
    - 10.2. Fondos
11. Configuración
    - 11.1. Intervalos
    - 11.2. Grabar narración
    - 11.3. Menú Control de exposición
    - 11.4. Iniciar la presentación
12. Publicación
    - 12.1. Empaquetar para CD
    - 12.2. Presentación personalizada
    - 12.3. Otras formas de guardar y enviar
    - 12.4. Impresión de una presentación
13. Proyección

## ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

**Actividades de introducción**

Preguntas básicas para saber lo que el alumnado conoce sobre el tema a tratar y despertar el interés sobre el mismo planteándoles una situación real de partida.

**Actividades de desarrollo**

Explicación por parte del profesor de los diferentes contenidos del tema

**Actividades procedimentales**

Prácticas y trabajos individuales sobre los contenidos impartidos en la unidad de trabajo

**Actividades de consolidación**

Actividad final sobre los contenidos impartidos en la unidad de trabajo

## ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Actividades prácticas diarias en el aula sobre contenidos impartidos
Observación del desempeño en el aula
Realización de presentación con diversas herramientas: Power Point, Canva, Genially

## PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

| **Procedimientos de evaluación asociados a los criterios de evaluación:** | **Instrumentos de evaluación asociados a los procedimientos de evaluación:** |
|---|---|
| Prueba escrita | Escala numérica |
| Trabajo diario | Registro de entrega |
| Prácticas y trabajos | Rúbrica |
| Desempeño diario | Rúbrica y anotaciones positivas y negativas en Teams. |

## CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

**RA4 Elabora presentaciones gráficas utilizando aplicaciones informáticas**

| **Criterio de evaluación** | **Procedimiento** | **%** |
|---|---|---|
| a), b), c), d), e), f) | Prueba escrita | 30% |
| | Trabajo diario | 30% |
| | Prácticas y trabajos | 30% |
| | Desempeño diario | 10% |

**Consideraciones sobre los procedimientos de evaluación:**

# CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Siguiendo los parámetros establecidos en la programación didáctica del departamento, la evaluación por resultados de aprendizaje será criterial, continua, formativa, sumativa y objetiva.

En cada unidad de trabajo aparecen los instrumentos de evaluación ponderados que se utilizarán para evaluar los procedimientos de evaluación escogidos.

La calificación de cada resultado de aprendizaje será la media ponderada de las calificaciones de todos sus criterios de evaluación, no siendo necesario la superación de todos ellos para obtener una calificación positiva (igual o superior a 5) en dicho resultado.

## Evaluaciones

Para otorgar una calificación parcial en cada evaluación, se realizará la media ponderada de las calificaciones obtenidas en los resultados de aprendizaje evaluados hasta la fecha, teniendo un carácter meramente orientativo, sumándose las ponderaciones sobre de los resultados evaluados, y asignándose a cada uno su peso proporcional.

Dada la interconexión existente entre distintos criterios de evaluación, si se evalúan diversos criterios con un mismo instrumento se podrá asignar una nota global a dicho instrumento que será la calificación de cada uno de los criterios abordados.

En el caso de que un alumno obtenga una calificación negativa en una evaluación, el alumno podrá recuperar la evaluación mediante la realización de una prueba escrita.

Para poder presentarse a la prueba será necesario que el alumno presente los trabajos requeridos a lo largo de la evaluación, además de aquellos adicionales que el profesor considere necesarios para poder superar los criterios de evaluación relacionados con los resultados de aprendizaje no superados.

Debido al carácter integrador de las enseñanzas y al hecho de que los criterios de evaluación están interrelacionados, la prueba escrita incluirá todos los criterios de evaluación de ese periodo y constará de los siguientes elementos:

- Preguntas tipo test: podrá ser complementario o sustitutivo de la prueba teórica, se darán 4 opciones siendo sólo 1 de ellas correcta. Cada pregunta mal contestada restará ¼ parte del valor de cada pregunta de tipo test. Las preguntas no contestadas no restarán.
- Preguntas cortas: serán de carácter escrito a desarrollar unas cuantas cuestiones de carácter teórico.

- Preguntas prácticas/Supuesto práctico: ésta será la más utilizada por el carácter eminentemente práctico de los módulos, dependiendo de los temas de los que el alumno se esté examinando se propondrá en el examen pruebas de carácter práctico.

En la nota de la recuperación se tendrán en cuenta según lo establecido, las notas correspondientes al examen de recuperación y trabajos según la ponderación establecida.

| | |
|---|---|
| Prueba escrita | 70% |
| Trabajos grupales e individuales y/o Actividades | 30% |

Para poder recuperar la evaluación se debe obtener un mínimo de 5 como suma de las ponderaciones.

## Evaluaciones finales

La calificación final del módulo será la media ponderada de las calificaciones obtenidas en los resultados de aprendizaje. Para superar el módulo, será necesario obtener una calificación positiva en todos los resultados de aprendizaje, debido a que se considera que todos ellos influyen críticamente en la globalidad de las competencias del ciclo.

Los alumnos cuya media ponderada en evaluación ordinaria de las calificaciones de todos los resultados de aprendizaje sea positiva con algún resultado de aprendizaje pendiente obtendrán un 4 en dicha evaluación final y se evaluará solo del resultado de aprendizaje no superado en evaluación extraordinaria.

Final ordinaria

Los alumnos que no hayan superado todos los resultados de aprendizaje por evaluaciones tendrán que realizar una prueba escrita que evaluará los resultados de aprendizaje pendientes por superar.

Para poder presentarse a la prueba será necesario que el alumno presente los trabajos que el profesor considere necesarios para poder superar los criterios de evaluación relacionados con los resultados de aprendizaje no superados.

Debido al carácter integrador de las enseñanzas y al hecho de que los criterios de evaluación están interrelacionados, la prueba escrita incluirá todos los criterios de evaluación relacionados con los resultados de aprendizaje y constará de los siguientes elementos:

- Preguntas tipo test: podrá ser complementario o sustitutivo de la prueba teórica, se darán 4 opciones siendo sólo 1 de ellas correcta. Cada pregunta mal contestada restará ¼ parte del valor de cada pregunta de tipo test. Las preguntas no contestadas no restarán.
- Preguntas cortas: serán de carácter escrito a desarrollar unas cuantas cuestiones de carácter teórico.
- Preguntas prácticas/Supuesto práctico: ésta será la más utilizada por el carácter eminentemente práctico de los módulos, dependiendo de los temas de los que el alumno se esté examinando se propondrá en el examen pruebas de carácter práctico.

En la nota de la final ordinaria se tendrán en cuenta según lo establecido, las notas correspondientes a la prueba escrita y trabajos según la ponderación establecida.

| | |
|---|---|
| Prueba escrita | 70% |
| Actividades | 30% |

Para poder recuperar la evaluación se debe obtener un mínimo de 5 como suma de las ponderaciones.

Final extraordinaria

El alumno que acuda a la convocatoria extraordinaria tendrá que examinarse de los resultados de aprendizaje no superados, así como tendrá que realizar una serie de tareas y actividades que el profesor considere oportunas para el refuerzo y la asimilación de los contenidos. Será necesario que el alumno presente las tareas requeridas para poder presentarse a la prueba escrita.

En la nota de la recuperación final extraordinaria se tendrán en cuenta según lo establecido, las notas correspondientes al examen de recuperación y trabajos según la ponderación establecida.

| | |
|---|---|
| Prueba escrita | 70% |
| Actividades | 30% |

El modelo de prueba escrita será similar a la que se realizan en la evaluación ordinaria.

# UNIDADES DE TRABAJO

## UNIDAD DE TRABAJO 1: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

| **RA1: Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación** | **49%** |
|---|---|
| a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente. | 10% |
| b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte. | 12% |
| c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente. | 7% |
| d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma. | 10% |
| 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). | 10% |

**CONTENIDOS**

1.El proceso de compraventa
2. Las softskills en la atención al cliente
3. El proceso de la comunicación
3.1. Elementos comunicación
3.2. La comunicación en atención al cliente
3.3. Barreras de la comunicación en atención al cliente
4. La comunicación verbal
5. La comunicación no verbal

**ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE**

**Actividades de introducción**
Preguntas básicas para saber lo que el alumnado conoce sobre el tema a tratar y despertar el interés sobre el mismo planteándoles una situación real de partida.
**Actividades de desarrollo**
Explicación por parte del profesor de los diferentes contenidos del tema
**Actividades procedimentales**
Prácticas y trabajos individuales sobre los contenidos impartidos en la unidad de trabajo
**Actividades de consolidación**
Actividad final sobre los contenidos impartidos en la unidad de trabajo

**ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN**

Actividades diarias en el aula sobre contenidos impartidos
Observación del desempeño en el aula
Trabajo individual por el que se realizará una presentación sobre una empresa en el aula para trabajar el lenguaje verbal, no verbal y las herramientas comunicativas
Cuestionario de repaso al final de la evaluación

| PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN | |
|---|---|
| **Procedimientos de evaluación asociados a los criterios de evaluación:** | **Instrumentos de evaluación asociados a los procedimientos de evaluación:** |
| Prueba escrita | Escala numérica |
| Trabajo diario | Registro de entrega |
| Prácticas y trabajos | Rúbrica |
| Desempeño diario | Rúbrica y anotaciones positivas y negativas en Teams. |

**CRITERIOS DE CALIFICACIÓN**

**RA1: Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación**

| Criterio de evaluación | Procedimiento | % |
|---|---|---|
| a), b), d), e), i) | Prueba escrita | 30% |
| | Trabajo diario | 30% |
| | Prácticas y trabajos | 30% |
| | Desempeño diario | 10% |

**Consideraciones sobre los procedimientos de evaluación:**

## UNIDAD DE TRABAJO 2: VENTA PRODUCTOS Y SERVICIOS

| **RA2: Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico** | **38%** |
|---|---|
| a) Se han analizado las diferentes tipologías de público. | 12% |
| e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público. | 7% |
| f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables. | 7% |
| 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. | 7% |
| h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida. | 5% |

**CONTENIDOS**

1. El vendedor profesional
1.1. Concepto y funciones
1.2. Tipos de vendedor
1.3. El perfil del vendedor profesional
1.3.1. Actitudes personales
1.3.2. Conocimientos del vendedor
1.3.3. Cualidades y aptitudes para la venta
1.4. Competencias del vendedor
2. Actuación del vendedor profesional
2.1. Estilos de comunicación
2.2. Relaciones con los clientes

2.2.1. Factores que afectan a la relación vendedor-cliente
2.2.2. Decálogo para la correcta atención al cliente
3. Exposición de las cualidades de los vendedores
3.1. La presentación del producto
3.1.1. Etapas de una presentación
3.1.2. Aplicaciones para presentaciones.
3.1.3. Como realizar presentaciones con éxito
3.2. La demostración del producto
3.2.1. Tipos de demostración
3.2.2. Diferencias entre demostraciones ante un pequeño y un gran número de interlocutores
3.2.3. Ventajas e inconvenientes de la demostración

## ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

**Actividades de introducción**
Preguntas básicas para saber lo que el alumnado conoce sobre el tema a tratar y despertar el interés sobre el mismo planteándoles una situación real de partida.
**Actividades de desarrollo**
Explicación por parte del profesor de los diferentes contenidos del tema
**Actividades procedimentales**
Prácticas y trabajos individuales sobre los contenidos impartidos en la unidad de trabajo
**Actividades de consolidación**
Actividad final sobre los contenidos impartidos en la unidad de trabajo

## ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Actividades diarias en el aula sobre contenidos impartidos
Observación del desempeño en el aula
Simulación en parejas de presentación de producto
Cuestionario de repaso al final de la evaluación

## PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

| **Procedimientos de evaluación asociados a los criterios de evaluación:** | **Instrumentos de evaluación asociados a los procedimientos de evaluación:** |
|---|---|
| Prueba escrita | Escala numérica |
| Trabajo diario | Registro de entrega |
| Prácticas y trabajos | Rúbrica |
| Desempeño diario | Rúbrica y anotaciones positivas y negativas en Teams. |

## CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

**RA2: Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico**

| **Criterio de evaluación** | **Procedimiento** | **%** |
|---|---|---|
| a), e), f), g), h) | Prueba escrita | 30% |
| | Trabajo diario | 30% |
| | Prácticas y trabajos | 30% |
| | Desempeño diario | 10% |

**Consideraciones sobre los procedimientos de evaluación:**

## UNIDAD DE TRABAJO 3: LA VENTA Y SU DESARROLLO

| **RA2: Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico** | **62%** |
|---|---|
| b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general. | 12% |
| c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial. | 12% |
| d) Se ha diferenciado entre información y publicidad. | 12% |
| e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público. | 7% |
| f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables. | 7% |
| 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. | 7% |
| h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida. | 5% |

**CONTENIDOS**

1. Técnicas de venta
1.1. Características generales técnicas de venta
1.2. Tipos de técnicas de venta
2. Preparación de la venta
2.1. Tareas incluidas en la preparación de la venta
3. Proceso de venta
3.1. Fases del proceso de venta
3.1.1. Fase preparación
3.1.2 Fase proceso de venta
3.1.3. Fase seguimiento
3.2. Errores en el proceso de venta
3.3. Herramientas de apoyo
4. Servicio posventa
4.1. Competencias del personal del servicio posventa
4.2. Tipos de servicio posventa
4.2.1. Servicio posventa en relación a los productos
4.2.2. Servicio posventa en relación a los clientes.
5. Ley de Ordenación del Comercio Minorista

## ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

**Actividades de introducción**

Preguntas básicas para saber lo que el alumnado conoce sobre el tema a tratar y despertar el interés sobre el mismo planteándoles una situación real de partida.

**Actividades de desarrollo**

Explicación por parte del profesor de los diferentes contenidos del tema

**Actividades procedimentales**

Prácticas y trabajos individuales sobre los contenidos impartidos en la unidad de trabajo

**Actividades de consolidación**

Actividad final sobre los contenidos impartidos en la unidad de trabajo

## ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Actividades diarias en el aula sobre contenidos impartidos
Observación del desempeño en el aula
Simulación en parejas de proceso de venta de producto y atención postventa
Cuestionario de repaso al final de la evaluación

## PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

| **Procedimientos de evaluación asociados a los criterios de evaluación:** | **Instrumentos de evaluación asociados a los procedimientos de evaluación:** |
|---|---|
| Prueba escrita | Escala numérica |
| Trabajo diario | Registro de entrega |
| Prácticas y trabajos | Rúbrica |
| Desempeño diario | Rúbrica y anotaciones positivas y negativas en Teams. |

## CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

**RA2: Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico**

| **Criterio de evaluación** | **Procedimiento** | **%** |
|---|---|---|
| b), c), d), f), g), h) | Prueba escrita | 30% |
| | Trabajo diario | 30% |
| | Prácticas y trabajos | 30% |
| | Desempeño diario | 10% |

**Consideraciones sobre los procedimientos de evaluación:**

## UNIDAD DE TRABAJO 4: INFORMACIÓN AL CLIENTE (I)

| **RA1: Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación** | **32%** |
|---|---|
| c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente. | 7% |
| f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado. | 10% |
| 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. | 10% |
| h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato. | 5% |
| **RA3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.** | **81%** |
| a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos. | 12% |
| b) Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello. | 12% |
| c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto. | 13% |
| d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado. | 12% |
| e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente. | 13% |
| f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente. | 13% |
| g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo. | 6% |

**CONTENIDOS**

1.El cliente
1.1. Cliente, proveedor y público general
1.2. Cliente, comprador y usuario o consumidor
1.3. Requisitos para ser considerado cliente
1.4. El cliente 2.0
1.5. Tipos de cliente
2. Información legal al cliente

**ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE**

**Actividades de introducción**
Preguntas básicas para saber lo que el alumnado conoce sobre el tema a tratar y despertar el interés sobre el mismo planteándoles una situación real de partida.
**Actividades de desarrollo**
Explicación por parte del profesor de los diferentes contenidos del tema

**Actividades procedimentales**
Prácticas y trabajos individuales sobre los contenidos impartidos en la unidad de trabajo
**Actividades de consolidación**
Actividad final sobre los contenidos impartidos en la unidad de trabajo

## ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Actividades diarias en el aula sobre contenidos impartidos
Observación del desempeño en el aula
Simulación en parejas de una venta directa
Cuestionario de repaso al final de la evaluación

## PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

| **Procedimientos de evaluación asociados a los criterios de evaluación:** | **Instrumentos de evaluación asociados a los procedimientos de evaluación:** |
|---|---|
| Prueba escrita | Escala numérica |
| Trabajo diario | Registro de entrega |
| Prácticas y trabajos | Rúbrica |
| Desempeño diario | Rúbrica y anotaciones positivas y negativas en Teams. |

## CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

**RA1: Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación**

| **Criterio de evaluación** | **Procedimiento** | **%** |
|---|---|---|
| c), f), g), h) | Prueba escrita | 30% |
| | Trabajo diario | 30% |
| | Prácticas y trabajos | 30% |
| | Desempeño diario | 10% |

**Consideraciones sobre los procedimientos de evaluación:**

**RA3: Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.**

| **Criterio de evaluación** | **Procedimiento** | **%** |
|---|---|---|
| a),b),c),d),e),f),g) | Prueba escrita | 30% |
| | Trabajo diario | 30% |
| | Prácticas y trabajos | 30% |
| | Desempeño diario | 10% |

**Consideraciones sobre los procedimientos de evaluación:**

## UNIDAD DE TRABAJO 5: INFORMACIÓN AL CLIENTE (II)

| **RA1: Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación** | **19%** |
|---|---|
| c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente. | 7% |
| d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma. | 7% |
| h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato. | 5% |
| **RA3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.** | **19%** |
| g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo. | 6% |
| h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas. | 13% |

**CONTENIDOS**

1. La fidelización del cliente
2. El comportamiento de los clientes
3. Estímulos del cliente
3.1. Los estímulos internos
3.2. Los estímulos externos
3.2.1. Estímulos del marketing
3.2.2. El entorno del cliente
4. Una experiencia diferente
4.1. Los programas de fidelización
5. La digitalización y las tecnologías
6. Documentos de entrega asociados al servicio o producto

**ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE**

**Actividades de introducción**
Preguntas básicas para saber lo que el alumnado conoce sobre el tema a tratar y despertar el interés sobre el mismo planteándoles una situación real de partida.
**Actividades de desarrollo**
Explicación por parte del profesor de los diferentes contenidos del tema
**Actividades procedimentales**
Prácticas y trabajos individuales sobre los contenidos impartidos en la unidad de trabajo
**Actividades de consolidación**
Actividad final sobre los contenidos impartidos en la unidad de trabajo

**ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN**

Actividades diarias en el aula sobre contenidos impartidos
Observación del desempeño en el aula
Trabajo individual con proyecto de márketing y fidelización de clientes.
Cuestionario de repaso al final de la evaluación

| **PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN** | |
|---|---|
| **Procedimientos de evaluación asociados a los criterios de evaluación:** | **Instrumentos de evaluación asociados a los procedimientos de evaluación:** |
| Prueba escrita | Escala numérica |
| Trabajo diario | Registro de entrega |
| Prácticas y trabajos | Rúbrica |
| Desempeño diario | Rúbrica y anotaciones positivas y negativas en Teams. |

**CRITERIOS DE CALIFICACIÓN**

**RA1: Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación**

| **Criterio de evaluación** | **Procedimiento** | **%** |
|---|---|---|
| c), d) y h) | Prueba escrita | 30% |
| | Trabajo diario | 30% |
| | Prácticas y trabajos | 30% |
| | Desempeño diario | 10% |

**Consideraciones sobre los procedimientos de evaluación:**

**RA3: Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.**

| **Criterio de evaluación** | **Procedimiento** | **%** |
|---|---|---|
| g), h) | Prueba escrita | 30% |
| | Trabajo diario | 30% |
| | Prácticas y trabajos | 30% |
| | Desempeño diario | 10% |

**Consideraciones sobre los procedimientos de evaluación:**

## UNIDAD DE TRABAJO 6: TRATAMIENTO DE LAS RECLAMACIONES

| **RA4 Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación** | **100%** |
|---|---|
| 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. | 17% |
| b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones. | 16% |
| c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso. | 16% |
| d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación. | 17% |
| e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación. | 17% |
| f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo. | 17% |

## CONTENIDOS

1. Reclamaciones y quejas
1.1 Definición y diferencias
1.2 Por qué presentar, o no, quejas o reclamaciones.
2. Técnicas utilizadas en la gestión de reclamaciones.
3. Gestión de quejas y reclamaciones
3.1 Características del proceso de negociación
3.1.1 Perfiles de clientes, consumidores y usuarios
3.1.2 Departamento gestor
3.1.3 Elementos formales de una reclamación
3.2 Pautas del comportamiento en el proceso de atención a las quejas y reclamaciones
4. Reclamaciones
4.1 Trámites
5. Documentos y pruebas
5.1 Hojas de reclamación
5.2 Cumplimentación
5.3 Plazo
6. Como reclamar una compra online
7. Herramientas informáticas
8. Normativa legal
9. Protección al consumidor y usuario.

## ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

**Actividades de introducción**
Preguntas básicas para saber lo que el alumnado conoce sobre el tema a tratar y despertar el interés sobre el mismo planteándoles una situación real de partida.
**Actividades de desarrollo**
Explicación por parte del profesor de los diferentes contenidos del tema
**Actividades procedimentales**
Prácticas y trabajos individuales sobre los contenidos impartidos en la unidad de trabajo
**Actividades de consolidación**
Actividad final sobre los contenidos impartidos en la unidad de trabajo

## ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Actividades diarias en el aula sobre contenidos impartidos
Observación del desempeño en el aula
Trabajo individual para rellenar y resolver una hoja de reclamaciones.
Cuestionario de repaso al final de la evaluación

## PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

| **Procedimientos de evaluación asociados a los criterios de evaluación:** | **Instrumentos de evaluación asociados a los procedimientos de evaluación:** |
|---|---|
| Prueba escrita | Escala numérica |
| Trabajo diario | Registro de entrega |
| Prácticas y trabajos | Rúbrica |
| Desempeño diario | Rúbrica y anotaciones positivas y negativas en Teams. |

| **CRITERIOS DE CALIFICACIÓN** | | |
|---|---|---|
| **RA4 Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación** | | |
| **Criterio de evaluación** | **Procedimiento** | **%** |
| a), b), c), d), e) y f) | Prueba escrita | 30% |
| | Trabajo diario | 30% |
| | Prácticas y trabajos | 30% |
| | Desempeño diario | 10% |
| **Consideraciones sobre los procedimientos de evaluación:** | | |

# CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Siguiendo los parámetros establecidos en la programación didáctica del departamento, la evaluación por resultados de aprendizaje será criterial, continua, formativa, sumativa y objetiva.

En cada unidad de trabajo aparecen los instrumentos de evaluación ponderados que se utilizarán para evaluar los procedimientos de evaluación escogidos.

La calificación de cada resultado de aprendizaje será la media ponderada de las calificaciones de todos sus criterios de evaluación, no siendo necesario la superación de todos ellos para obtener una calificación positiva (igual o superior a 5) en dicho resultado.

## Evaluaciones

Para otorgar una calificación parcial en cada evaluación, se realizará la media ponderada de las calificaciones obtenidas en los resultados de aprendizaje evaluados hasta la fecha, teniendo un carácter meramente orientativo, sumándose las ponderaciones sobre de los resultados evaluados, y asignándose a cada uno su peso proporcional.

Dada la interconexión existente entre distintos criterios de evaluación, si se evalúan diversos criterios con un mismo instrumento se podrá asignar una nota global a dicho instrumento que será la calificación de cada uno de los criterios abordados.

La nota para cada una de las evaluaciones se fijará, de forma objetiva, como sigue.

| | |
|---|---|
| Prueba Escrita. | 30%. |
| Actividades de Aula. | 50%. |
| Desempeño profesional. | 20%. |

Para superar la evaluación será necesario obtener un mínimo de un 5 con la suma de todas las calificaciones obtenidas en los elementos de calificación con las ponderaciones anteriormente establecidas.

Para llevar a cabo el cálculo de la calificación final de la evaluación se tendrá en cuenta lo siguiente:

- **Pruebas escritas, actividades y trabajos.**

- Para que el alumnado pueda superar la evaluación, será necesario que haya superado los contenidos mínimos de cada unidad didáctica o bloque establecido. Para ello será necesario que haya obtenido la calificación de 5 o más en las pruebas a realizar a lo largo de la evaluación.
- En el caso de que no presente algunas de las actividades:
  - Por causa justificada: se le permitirá presentarlas en la fecha establecida por el profesor.
  - Sin causa justificada: Evaluarán a 0 para la conformidad de la nota de la evaluación.

- **Faltas de ortografía:** este grado de profesionalización hace necesario que el alumnado tenga un nivel de expresión, tanto oral como escrita, adecuado. Por ello, y por acuerdo en el claustro de profesores, se decide valorar en cada prueba escrita la ortografía de la siguiente manera: por cada 5 tildes se bajará 0,5 puntos, y 0,1 puntos por cada falta ortográfica cometida hasta un máximo de 1 punto.

- **Subir nota:** el alumnado que haya superado la evaluación de forma ordinaria, tiene la posibilidad de presentarse al examen que coincidirá con el de recuperación de la evaluación. Puesto que la nota final será la última obtenida, se podrá no entregar el examen si se considera que no podrá obtener una nota superior a la conseguida en la evaluación para evitar así posibles modificaciones a la baja en su nota. Esta situación ocurriría si la calificación es de 1,5 puntos inferior a la obtenida en la evaluación que se pretende mejorar.

En el caso de que no se haya superado la evaluación se hará una recuperación que englobe el/los RA del trimestre no superados. La prueba o pruebas a realizar para superar la evaluación será/n análoga/s a la/s propuesta/s a lo largo de la misma. Para tener garantías de éxito en la recuperación se propondrán unas actividades de refuerzo con la finalidad de que se adquieran los conocimientos necesarios de cara a la recuperación.

## Evaluaciones finales

La calificación final del módulo será la media ponderada de las calificaciones obtenidas en los resultados de aprendizaje. Para superar el módulo, será necesario obtener una

calificación positiva en todos los resultados de aprendizaje, debido a que se considera que todos ellos influyen críticamente en la globalidad de las competencias del ciclo.

Los alumnos cuya media ponderada en evaluación ordinaria de las calificaciones de todos los resultados de aprendizaje sea positiva con algún resultado de aprendizaje pendiente obtendrán un 4 en dicha evaluación final y se evaluará solo del resultado de aprendizaje no superado en evaluación extraordinaria.

El modelo de prueba será el de un supuesto global sobre el que el alumno tendrá que superar el/los RA suspenso/s. Será de carácter teórico-práctico y dodos los casos que compondrán el supuesto global estarán directamente relacionados con los criterios de evaluación aplicados a lo largo del curso.

En caso de no superar la materia en mayo, se hará una recuperación en junio. Se puede exigir la entrega previa de una serie de actividades o trabajos para tener derecho a la realización de la prueba extraordinaria que versará sobre la totalidad de la materia y, por tanto, de todos los RA que la componen. La calificación obtenida será la correspondiente a la nota obtenida en la/s prueba/s y ponderada por los pesos dados en caso de que hubiese más de una parte.

## Superación del módulo pendiente

Al pertenecer este módulo a un curso de finalización de estudios no puede darse que quede pendiente para un curso siguiente, por lo que no se hace necesario establecer ninguna medida para contemplar este aspecto.

# UNIDADES DE TRABAJO

## UNIDAD DE TRABAJO 1: REPROGRAFÍA.

| **RA1: Realiza labores de reprografía de documentos, valorando la calidad del resultado obtenido.** | **28%.** |
|---|---|
| a. Se han diferenciado los distintos equipos de reproducción y encuadernación. | 3%. |
| c. Se han reconocido las anomalías más frecuentes en los equipos de reproducción. | 5%. |
| d. Se han obtenido las copias necesarias de los documentos de trabajo en la cantidad y calidad requeridas. | 10%. |
| f. Se han observado las medidas de seguridad requeridas. | 5%. |
| i. Se ha puesto interés en mantener en condiciones de funcionamiento óptimo los equipos utilizados. | 5%. |

**CONTENIDOS**

1. Equipos de reproducción de documentos.
2. Fotocopiadora.
3. Impresoras.
4. Escáner.
5. Reproducción de Documentos.
6. Seguridad, Salud y Medio Ambiente en las operaciones de reprografía.

**ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE**

**Actividades de introducción.**
Preguntas básicas para saber lo que el alumnado conoce, a priori, sobre la unidad de trabajo a desarrollar.

**Actividades de desarrollo.**
Explicación por parte del profesor de los diferentes apartados que componen la unidad de trabajo.

**Actividades procedimentales.**
Prácticas sobre los contenidos impartidos en la unidad de trabajo, de forma separada o conjunta con varios contenidos donde el alumnado deba relacionarlos para obtener la solución a lo propuesto.

**Actividades de consolidación.**
Actividades que exigirán la necesidad por parte del alumnado de tener un conocimiento más o menos global de todos los contenidos para poder dar solución al supuesto propuesto.

**ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN**

Realización de test de repaso sobre los conceptos tratados en la unidad.
Preparación y revisión de los equipos de reprografía con anterioridad a su utilización. Comprobación de tinta, tóner y equipamiento de folios. Detección de la necesidad de realizar un mantenimiento preventivo de los equipos de reprografía y sustitución del

tóner o tinta cuando sea necesario. Solución de problemas menores en la maquinaria de reprografía (atascos de papel).
Realización de fotocopias a lo largo del curso, tanto de materiales propios del alumnado como para otro alumnado del centro.
Realización de fotocopias de documentos que exijan distintas técnicas tales como, ampliación, reducción, doble página…

**PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN**

| **Procedimientos de evaluación asociados a los criterios de evaluación:** | **Instrumentos de evaluación asociados a los procedimientos de evaluación:** |
|---|---|
| Actividades Aula. | Escala numérica; Rúbrica; Lista de Control. |
| Desempeño Profesional. | Rúbrica. |
| Prueba Escrita. | Escala numérica. |

**CRITERIOS DE CALIFICACIÓN**

**RA1:**

| **Criterio de evaluación** | **Procedimiento** | **%** |
|---|---|---|
| a. Se han diferenciado los distintos equipos de reproducción y encuadernación.<br>c. Se han reconocido las anomalías más frecuentes en los equipos de reproducción.<br>d. Se han obtenido las copias necesarias de los documentos de trabajo en la cantidad y calidad requeridas.<br>f. Se han observado las medidas de seguridad requeridas.<br>i. Se ha puesto interés en mantener en condiciones de funcionamiento óptimo los equipos utilizados. | Actividades Aula. | 50%. |
| | Desempeño Profesional. | 20%. |
| | Prueba Escrita. | 30%. |

**Consideraciones sobre los procedimientos de evaluación:**

**Prueba tipo test:** Contendrá diez preguntas, como mínimo, que pueden ser de elección múltiple o de verdadero/falso. Tan solo habrá una respuesta correcta.

**Prácticas y Trabajos:** Se entregarán en el tiempo y forma establecidos. En caso de incumplimiento con los tiempos y/o forma, la actividad o trabajo será calificado con cero puntos.

**Prueba Escrita:** El alumnado deberá dar resolución al/los caso/s planteado/s. Se penalizarán todas aquellas respuestas que no demuestren una interiorización de los contenidos por parte del alumnado (esto es, la realización de corta pega en la respuesta a lo planteado). Las faltas de ortografía penalizarán. Así mismo, deberán realizarse íntegramente por ordenador y deberá estar debidamente justificadas todas las respuestas.

**Desempeño Profesional.** Tendrá lugar la observación diaria de los ítems señalados en la rúbrica, y se hará mediante hojas de seguimiento semanal para el alumnado.

| |
|---|
| **FFE:** Mediante lo indicado en los anexos vigentes en cada momento, la empresa hará llegar al tutor de FFE la información sobre los criterios de evaluación que se han alcanzado y cuáles no. Esto se trasladará al profesor de la materia para conformar la nota de los RA que correspondan. |

## UNIDAD DE TRABAJO 2: ENCUADERNACIÓN BÁSICA.

| **RA1: Realiza labores de reprografía de documentos, valorando la calidad del resultado obtenido.** | **67%.** |
|---|---|
| a. Se han diferenciado los distintos equipos de reproducción y encuadernación. | 2%. |
| b. Se han relacionado las distintas modalidades de encuadernación básica. | |
| e. Se han cortado los documentos, adaptándolos al tamaño requerido, utilizando herramientas específicas. | 5%. |
| f. Se han observado las medidas de seguridad requeridas. | 5%. |
| g. Se han encuadernado documentos utilizando distintos métodos básicos (grapado, encanutado y otros). | 10%. |
| h. Se ha puesto especial cuidado en mantener el correcto orden de los documentos encuadernados. | 20%. |
| i. Se ha puesto interés en mantener en condiciones de funcionamiento óptimo los equipos utilizados. | 20%. |
| | 5%. |

**CONTENIDOS**

1. La Encuadernación básica.
2. Técnicas de Encuadernación.
3. Útiles y Herramientas de encuadernar.
4. Ajustes de equipos y mantenimiento.
5. Materiales utilizados en la Encuadernación básica.
6. Operaciones de Encuadernación.
7. Plastificado de documentos.
8. Medidas de Seguridad en la Encuadernación.
9. Eliminación y reciclaje de residuos.

**ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE**

**Actividades de introducción.**
Preguntas básicas para saber lo que el alumnado conoce, a priori, sobre la unidad de trabajo a desarrollar.
**Actividades de desarrollo.**
Explicación por parte del profesor de los diferentes apartados que componen la unidad de trabajo.
**Actividades procedimentales.**

Prácticas sobre los contenidos impartidos en la unidad de trabajo, de forma separada o conjunta con varios contenidos donde el alumnado deba relacionarlos para obtener la solución a lo propuesto.

**Actividades de consolidación.**

Actividades que exigirán la necesidad por parte del alumnado de tener un conocimiento más o menos global de todos los contenidos para poder dar solución al supuesto propuesto.

## ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Realización de test de repaso sobre los conceptos tratados en la unidad.
Encuadernación de distintos documentos. Apuntes de sus materias a modo de cuaderno de trabajo; Materiales impresos para realizar cuadernos de consulta.
Plastificado de actividades de otras familias profesionales (estética) así como de documentos para obtener una mejor conservación de los mismos.
Control y seguimiento del material necesario para encuadernar documentos en función del tamaño de los mismos. Correcta elección del material a utilizar para encuadernar de forma óptima (encanutado, espiralado, anillado u otras). Uso responsable, correcto y en condiciones de seguridad del material necesario para el encuadernado tales como cizallas, alicates para encuadernar…

## PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

| **Procedimientos de evaluación asociados a los criterios de evaluación:** | **Instrumentos de evaluación asociados a los procedimientos de evaluación:** |
|---|---|
| Actividades Aula. | Escala numérica; Rúbrica; Lista de Control. |
| Desempeño Profesional. | Rúbrica. |
| Prueba Escrita. | Escala numérica. |

## CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

**RA1:**

| **Criterio de evaluación** | **Procedimiento** | **%** |
|---|---|---|
| a. Se han diferenciado los distintos equipos de reproducción y encuadernación. | Actividades Aula. | 50%. |
| | Desempeño Profesional. | 20%. |
| | Prueba Escrita. | 30%. |

| | | |
|---|---|---|
| b. Se han relacionado las distintas modalidades de encuadernación básica.<br>e. Se han cortado los documentos, adaptándolos al tamaño requerido, utilizando herramientas específicas.<br>f. Se han observado las medidas de seguridad requeridas.<br>g. Se han encuadernado documentos utilizando distintos métodos básicos (grapado, encanutado y otros).<br>h. Se ha puesto especial cuidado en mantener el correcto orden de los documentos encuadernados.<br>i. Se ha puesto interés en mantener en condiciones de funcionamiento óptimo los equipos utilizados. | | |

**Consideraciones sobre los procedimientos de evaluación:**

**Prueba tipo test:** Contendrá diez preguntas, como mínimo, que pueden ser de elección múltiple o de verdadero/falso. Tan solo habrá una respuesta correcta.

**Prácticas y Trabajos:** Se entregarán en el tiempo y forma establecidos. En caso de incumplimiento con los tiempos y/o forma, la actividad o trabajo será calificado con cero puntos.

**Prueba Escrita:** El alumnado deberá dar resolución al/los caso/s planteado/s. Se penalizarán todas aquellas respuestas que no demuestren una interiorización de los contenidos por parte del alumnado (esto es, la realización de corta pega en la respuesta a lo planteado). Las faltas de ortografía penalizarán. Así mismo, deberán realizarse íntegramente por ordenador y deberá estar debidamente justificadas todas las respuestas.

**Desempeño Profesional.** Tendrá lugar la observación diaria de los ítems señalados en la rúbrica, y se hará mediante hojas de seguimiento semanal para el alumnado.

**FFE:** Mediante lo indicado en los anexos vigentes en cada momento, la empresa hará llegar al tutor de FFE la información sobre los criterios de evaluación que se han alcanzado y cuáles no. Esto se trasladará al profesor de la materia para conformar la nota de los RA que correspondan.

## UNIDAD DE TRABAJO 3: EL ARCHIVO Y SU GESTIÓN.

| **RA2: Archiva documentos convencionales utilizados en las operaciones comerciales y administrativas relacionando el tipo de documento con su ubicación o destino.** | **56%.** |
|---|---|
| a. Se han identificado los distintos tipos de archivo. | 5%. |
| b. Se han descrito los diferentes criterios utilizados para archivar. | 10%. |
| c. Se han indicado los procesos básicos de archivo. | 5%. |

| | |
|---|---|
| d. Se han archivado documentos en soporte convencional siguiendo los criterios establecidos. | 8%. |
| e. Se ha accedido a documentos previamente archivados. | 3%. |
| f. Se ha distinguido la información fundamental que deben incluir los distintos documentos comerciales y administrativos básicos. | 10%. |
| g. Se han registrado los diferentes documentos administrativos básicos. | 5%. |
| h. Se ha comprobado la veracidad y la corrección de la información contenida en los distintos documentos. | 5%. |
| i. Se han elaborado los diferentes registros de manera limpia, ordenada y precisa. | 5%. |

**CONTENIDOS**

1. El Archivo.
2. Tipos de Archivo.
3. La organización del Archivo.
4. Sistemas de Clasificación, Ordenación y Codificación.
5. Materiales y Equipos de Archivo.
6. Métodos de Archivo: Físico y Digital.
7. Técnicas básicas de gestión de Archivos.
8. Documentos básicos en la Compraventa.
9. Documentos relacionados con la Administración.
10. Documentos básicos en las operaciones de personal.
11. Normas de Seguridad y Confidencialidad.

**ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE**

**Actividades de introducción.**

Preguntas básicas para saber lo que el alumnado conoce, a priori, sobre la unidad de trabajo a desarrollar.

**Actividades de desarrollo.**

Explicación por parte del profesor de los diferentes apartados que componen la unidad de trabajo.

**Actividades procedimentales.**

Prácticas sobre los contenidos impartidos en la unidad de trabajo, de forma separada o conjunta con varios contenidos donde el alumnado deba relacionarlos para obtener la solución a lo propuesto.

**Actividades de consolidación.**

Actividades que exigirán la necesidad por parte del alumnado de tener un conocimiento más o menos global de todos los contenidos para poder dar solución al supuesto propuesto.

**ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN**

Realización de test de repaso sobre los conceptos tratados en la unidad.
Identificación de los diversos documentos generados en una empresa para determinar qué método resulta más óptimo en el archivo de la documentación.
Archivar convenientemente y conforme a los criterios establecidos, la documentación que se genere por parte del alumnado del curso de 2º de Grado Medio de Técnico en Gestión Administrativa durante la simulación llevada a cabo en la materia de Empresa en el Aula, prestando así un apoyo indispensable en la custodia documental necesaria en cualquier empresa.

| **PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN** | |
|---|---|
| **Procedimientos de evaluación asociados a los criterios de evaluación:** | **Instrumentos de evaluación asociados a los procedimientos de evaluación:** |
| Actividades Aula. | Escala numérica; Rúbrica; Lista de Control. |
| Desempeño Profesional. | Rúbrica. |
| Prueba Escrita. | Escala numérica. |

**CRITERIOS DE CALIFICACIÓN**

**RA2:**

| **Criterio de evaluación** | **Procedimiento** | **%** |
|---|---|---|
| a. Se han identificado los distintos tipos de archivo.<br>b. Se han descrito los diferentes criterios utilizados para archivar.<br>c. Se han indicado los procesos básicos de archivo.<br>d. Se han archivado documentos en soporte convencional siguiendo los criterios establecidos.<br>e. Se ha accedido a documentos previamente archivados.<br>f. Se ha distinguido la información fundamental que deben incluir los distintos documentos comerciales y administrativos básicos.<br>g. Se han registrado los diferentes documentos administrativos básicos.<br>h. Se ha comprobado la veracidad y la corrección de la información contenida en los distintos documentos.<br>i. Se han elaborado los diferentes registros de manera limpia, ordenada y precisa. | Actividades Aula. | 50%. |
| | Desempeño Profesional. | 20%. |
| | Prueba Escrita. | 30%. |

**Consideraciones sobre los procedimientos de evaluación:**

**Prueba tipo test:** Contendrá diez preguntas, como mínimo, que pueden ser de elección múltiple o de verdadero/falso. Tan solo habrá una respuesta correcta.

**Prácticas y Trabajos:** Se entregarán en el tiempo y forma establecidos. En caso de incumplimiento con los tiempos y/o forma, la actividad o trabajo será calificado con cero puntos.

**Prueba Escrita:** El alumnado deberá dar resolución al/los caso/s planteado/s. Se penalizarán todas aquellas respuestas que no demuestren una interiorización de los contenidos por parte del alumnado (esto es, la realización de corta pega en la respuesta a lo planteado). Las faltas de ortografía penalizarán. Así mismo, deberán realizarse íntegramente por ordenador y deberá estar debidamente justificadas todas las respuestas.

**Desempeño Profesional.** Tendrá lugar la observación diaria de los ítems señalados en la rúbrica, y se hará mediante hojas de seguimiento semanal para el alumnado.
**FFE:** Mediante lo indicado en los anexos vigentes en cada momento, la empresa hará llegar al tutor de FFE la información sobre los criterios de evaluación que se han alcanzado y cuáles no. Esto se trasladará al profesor de la materia para conformar la nota de los RA que correspondan.

## UNIDAD DE TRABAJO 4: ARCHIVOS INFORMÁTICOS Y DOCUMENTOS BÁSICOS EN LA EMPRESA.

| **RA2: Archiva documentos convencionales utilizados en las operaciones comerciales y administrativas relacionando el tipo de documento con su ubicación o destino.** | **44%.** |
|---|---|
| c. Se han indicado los procesos básicos de archivo. | 5%. |
| d. Se han archivado documentos en soporte convencional siguiendo los criterios establecidos. | 7%. |
| e. Se ha accedido a documentos previamente archivados. | 2%. |
| g. Se han registrado los diferentes documentos administrativos básicos. | 5%. |
| h. Se ha comprobado la veracidad y la corrección de la información contenida en los distintos documentos. | 5%. |
| i. Se han elaborado los diferentes registros de manera limpia, ordenada y precisa. | 5%. |
| j. Se ha valorado el empleo de aplicaciones informáticas en la elaboración de los registros | 15%. |
| **RA1: Realiza labores de reprografía de documentos, valorando la calidad del resultado obtenido.** | **5%.** |
| d. Se han obtenido las copias necesarias de los documentos de trabajo en la calidad y cantidad requeridas. | 5%. |

**CONTENIDOS**

1. Archivos informáticos.
2. Uso de la Hoja de Cálculo como principal fuente de control de la información necesaria en la empresa. Relación de Clientes, Proveedores, Trabajadores, Documentos Mercantiles (facturas expedidas y emitidas).

**ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE**

**Actividades de introducción.**
Preguntas básicas para saber lo que el alumnado conoce, a priori, sobre la unidad de trabajo a desarrollar.
**Actividades de desarrollo.**
Explicación por parte del profesor de los diferentes apartados que componen la unidad de trabajo.
**Actividades procedimentales.**
Prácticas sobre los contenidos impartidos en la unidad de trabajo, de forma separada o conjunta con varios contenidos donde el alumnado deba relacionarlos para obtener la solución a lo propuesto.

**Actividades de consolidación.**
Actividades que exigirán la necesidad por parte del alumnado de tener un conocimiento más o menos global de todos los contenidos para poder dar solución al supuesto propuesto.

**ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN**

Realización de test de repaso sobre los conceptos tratados en la unidad.
Identificación de los diversos documentos generados en una empresa para determinar qué método resulta más óptimo en el archivo de la documentación.
Archivar convenientemente y conforme a los criterios establecidos, la documentación que se genere por parte del alumnado del curso de 2º de Grado Medio de Técnico en Gestión Administrativa durante la simulación llevada a cabo en la materia de Empresa en el Aula, prestando así un apoyo indispensable en la custodia documental necesaria en cualquier empresa.
Realizar el escaneado de documentos mercantiles, cuando sea conveniente, para digitalizarlos y tener así un archivo digital a modo de respaldo del físico. Llevar el mantenimiento del archivo digital, en una nube creada al efecto, siguiendo los criterios previamente establecidos para su gestión. Realizar copias de respaldo y establecer parámetros de seguridad para la protección del mismo.
Llevar un control, mediante hoja de cálculo, de los libros de facturas expedidas y recibidas.
Extraer información, mediante el uso de hojas de cálculo, empleando bien filtrados de datos o tablas dinámicas de los ficheros de clientes, proveedores y personal de la empresa. Mantener actualizadas esas hojas a modo de base de datos de la empresa.

**PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN**

| **Procedimientos de evaluación asociados a los criterios de evaluación:** | **Instrumentos de evaluación asociados a los procedimientos de evaluación:** |
|---|---|
| Actividades Aula. | Escala numérica; Rúbrica; Lista de Control. |
| Desempeño Profesional. | Rúbrica. |
| Prueba Escrita. | Escala numérica. |

**CRITERIOS DE CALIFICACIÓN**

**RA2:**

| **Criterio de evaluación** | **Procedimiento** | **%** |
|---|---|---|
| c. Se han indicado los procesos básicos de archivo. | Actividades Aula. | 50%. |
| | Desempeño Profesional. | 20%. |
| | Prueba Escrita. | 30%. |

| | | |
|---|---|---|
| d. Se han archivado documentos en soporte convencional siguiendo los criterios establecidos.<br>e. Se ha accedido a documentos previamente archivados.<br>g. Se han registrado los diferentes documentos administrativos básicos.<br>h. Se ha comprobado la veracidad y la corrección de la información contenida en los distintos documentos.<br>i. Se han elaborado los diferentes registros de manera limpia, ordenada y precisa.<br>j. Se ha valorado el empleo de aplicaciones informáticas en la elaboración de los registros | | |

| **RA1:** | | |
|---|---|---|
| **Criterio de evaluación** | **Procedimiento** | **%** |
| d. Se han obtenido las copias necesarias de los documentos de trabajo en la calidad y cantidad requeridas. | Actividades Aula. | 50%. |
| | Desempeño Profesional. | 20%. |
| | Prueba Escrita. | 30%. |

**Consideraciones sobre los procedimientos de evaluación:**

**Prueba tipo test:** Contendrá diez preguntas, como mínimo, que pueden ser de elección múltiple o de verdadero/falso. Tan solo habrá una respuesta correcta.

**Prácticas y Trabajos:** Se entregarán en el tiempo y forma establecidos. En caso de incumplimiento con los tiempos y/o forma, la actividad o trabajo será calificado con cero puntos.

**Prueba Escrita:** El alumnado deberá dar resolución al/los caso/s planteado/s. Se penalizarán todas aquellas respuestas que no demuestren una interiorización de los contenidos por parte del alumnado (esto es, la realización de corta pega en la respuesta a lo planteado). Las faltas de ortografía penalizarán. Así mismo, deberán realizarse íntegramente por ordenador y deberá estar debidamente justificadas todas las respuestas.

**Desempeño Profesional.** Tendrá lugar la observación diaria de los ítems señalados en la rúbrica, y se hará mediante hojas de seguimiento semanal para el alumnado.

**FFE:** Mediante lo indicado en los anexos vigentes en cada momento, la empresa hará llegar al tutor de FFE la información sobre los criterios de evaluación que se han alcanzado y cuáles no. Esto se trasladará al profesor de la materia para conformar la nota de los RA que correspondan.

## UNIDAD DE TRABAJO 5: LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA Y SUS PROTOCOLOS.

| **RA3: Se comunica telefónicamente, en el ámbito profesional, distinguiendo el origen y destino de llamadas y mensajes.** | **100%.** |
|---|---|
| a. Se han reconocido diferentes equipos de telefonía. | 5%. |
| b. Se han valorado las distintas opciones de la centralita telefónica | 5%. |
| c. Se han atendido las llamadas telefónicas siguiendo los protocolos establecidos. | 15%. |
| d. Se han derivado las llamadas telefónicas hacia su destinatario final. | 15%. |
| e. Se ha informado, al destinatario final de la llamada, del origen de la misma. | 15%. |
| f. Se han cumplimentado notas de aviso telefónico de manera clara y precisa. | 15%. |
| g. Se ha demostrado interés en utilizar los distintos equipos telefónicos de una manera eficaz. | 10%. |
| h. Se ha mostrado cortesía y prontitud en la atención a las llamadas telefónicas. | 20%. |

**CONTENIDOS**

1. El proceso de comunicación telefónica.
2. Medios y Equipos.
3. Centralitas.
4. Pautas de Atención Telefónica en la Empresa.
5. Búsqueda de información telefónica.
6. Normas básicas en la comunicación telefónica.
7. Protocolo de actuación ante comunicaciones telefónicas.
8. Recogida y transmisión de mensajes telefónicos.
9. Control de llamadas.
10. Normas de Seguridad y Confidencialidad.

**ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE**

**Actividades de introducción.**

Preguntas básicas para saber lo que el alumnado conoce, a priori, sobre la unidad de trabajo a desarrollar.

**Actividades de desarrollo.**

Explicación por parte del profesor de los diferentes apartados que componen la unidad de trabajo.

**Actividades procedimentales.**

Prácticas sobre los contenidos impartidos en la unidad de trabajo, de forma separada o conjunta con varios contenidos donde el alumnado deba relacionarlos para obtener la solución a lo propuesto.

**Actividades de consolidación.**

Actividades que exigirán la necesidad por parte del alumnado de tener un conocimiento más o menos global de todos los contenidos para poder dar solución al supuesto propuesto.

**ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN**

Realización de test de repaso sobre los conceptos tratados en la unidad.

Realización de diversas simulaciones en las que sea necesaria el uso de la comunicación telefónica. Se utilizará la aplicación Audacity para que el alumnado pueda revisar y corregir aquellos aspectos que sean mejorables en su comunicación oral.
Partiendo de una situación figurada, el alumnado deberá elaborar un argumentario básico que facilite la comunicación telefónica con clientes.
Emisión y recepción de llamadas de/a clientes figurados y/o proveedores. Elaboración de notas para la recogida de avisos en caso de no ser posible la comunicación inicial.
Mediante el uso de hoja de cálculo, simular el control de la gestión de llamadas emitidas/recibidas, tomando todos los datos necesarios para el óptimo control de estas gestiones.

**PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN**

| **Procedimientos de evaluación asociados a los criterios de evaluación:** | **Instrumentos de evaluación asociados a los procedimientos de evaluación:** |
|---|---|
| Actividades Aula. | Escala numérica; Rúbrica; Lista de Control. |
| Desempeño Profesional. | Rúbrica. |
| Prueba Escrita. | Escala numérica. |
| FFE. | Lista de Comprobación. |

**CRITERIOS DE CALIFICACIÓN**

**RA3:**

| **Criterio de evaluación** | **Procedimiento** | **%** |
|---|---|---|
| a. Se han reconocido diferentes equipos de telefonía.<br>b. Se han valorado las distintas opciones de la centralita telefónica<br>c. Se han atendido las llamadas telefónicas siguiendo los protocolos establecidos.<br>d. Se han derivado las llamadas telefónicas hacia su destinatario final.<br>e. Se ha informado, al destinatario final de la llamada, del origen de la misma.<br>f. Se han cumplimentado notas de aviso telefónico de manera clara y precisa.<br>g. Se ha demostrado interés en utilizar los distintos equipos telefónicos de una manera eficaz.<br>h. Se ha mostrado cortesía y prontitud en la atención a las llamadas telefónicas. | Actividades Aula. | 50%. |
| | Desempeño Profesional. | 15%. |
| | Prueba Escrita. | 30%. |
| | FFE. | 5%. |

**Consideraciones sobre los procedimientos de evaluación:**

**Prueba tipo test:** Contendrá diez preguntas, como mínimo, que pueden ser de elección múltiple o de verdadero/falso. Tan solo habrá una respuesta correcta.

**Prácticas y Trabajos:** Se entregarán en el tiempo y forma establecidos. En caso de incumplimiento con los tiempos y/o forma, la actividad o trabajo será calificado con cero puntos.

**Prueba Escrita:** El alumnado deberá dar resolución al/los caso/s planteado/s. Se penalizarán todas aquellas respuestas que no demuestren una interiorización de los contenidos por parte del alumnado (esto es, la realización de corta pega en la respuesta a lo planteado). Las faltas de ortografía penalizarán. Así mismo, deberán realizarse íntegramente por ordenador y deberá estar debidamente justificadas todas las respuestas.
**Desempeño Profesional.** Tendrá lugar la observación diaria de los ítems señalados en la rúbrica, y se hará mediante hojas de seguimiento semanal para el alumnado.
**FFE:** Mediante lo indicado en los anexos vigentes en cada momento, la empresa hará llegar al tutor de FFE la información sobre los criterios de evaluación que se han alcanzado y cuáles no. Esto se trasladará al profesor de la materia para conformar la nota de los RA que correspondan.

## UNIDAD DE TRABAJO 6: LA IMAGEN EN LA EMPRESA. CORTESÍA Y PROTOCOLO EN LAS RELACIONES PRESENCIALES.

| **RA4: Recibe a personas externas a la organización reconociendo y aplicando normas de protocolo.** | **100%.** |
|---|---|
| a. Se han identificado las distintas normas de cortesía aplicando el protocolo de saludo y despedida. | 15%. |
| b. Se ha empleado un lenguaje cortés y apropiado según la situación. | 15%. |
| c. Se han diferenciado costumbres características de otras culturas. | 5%. |
| d. Se ha informado previamente de datos relevantes de la persona esperada. | 15%. |
| e. Se ha identificado ante la visita y solicitado la información necesaria de ésta. | 15%. |
| f. Se ha notificado al destinatario de la visita la llegada de ésta y transmitido los datos identificativos. | 15%. |
| g. Se ha transmitido durante la comunicación la imagen corporativa de la organización. | 10%. |
| h. Se ha demostrado interés por ofrecer un trato personalizado. | 10%. |

**CONTENIDOS**

1. La Imagen de la Empresa.
2. Organización del entorno físico del espacio de acogida.
3. Normas de Cortesía.
4. Normas de Protocolo.

**ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE**

**Actividades de introducción.**
Preguntas básicas para saber lo que el alumnado conoce, a priori, sobre la unidad de trabajo a desarrollar.
**Actividades de desarrollo.**
Explicación por parte del profesor de los diferentes apartados que componen la unidad de trabajo.

**Actividades procedimentales.**
Prácticas sobre los contenidos impartidos en la unidad de trabajo, de forma separada o conjunta con varios contenidos donde el alumnado deba relacionarlos para obtener la solución a lo propuesto.
**Actividades de consolidación.**
Actividades que exigirán la necesidad por parte del alumnado de tener un conocimiento más o menos global de todos los contenidos para poder dar solución al supuesto propuesto.

## ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Realización de test de repaso sobre los conceptos tratados en la unidad.
Realización de simulaciones diversas en diferentes entornos en los que el alumnado deberá desenvolverse eficazmente para, siguiendo las normas establecidas, transmitir la mejor imagen de la empresa y llevar a buen puerto la resolución de la situación planteada.

## PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

| **Procedimientos de evaluación asociados a los criterios de evaluación:** | **Instrumentos de evaluación asociados a los procedimientos de evaluación:** |
|---|---|
| Actividades Aula. | Escala numérica; Rúbrica; Lista de Control. |
| Desempeño Profesional. | Rúbrica. |
| Prueba Escrita. | Escala numérica. |

## CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

**RA4:**

| **Criterio de evaluación** | **Procedimiento** | **%** |
|---|---|---|
| a. Se han identificado las distintas normas de cortesía aplicando el protocolo de saludo y despedida.<br>b. Se ha empleado un lenguaje cortés y apropiado según la situación.<br>c. Se han diferenciado costumbres características de otras culturas.<br>d. Se ha informado previamente de datos relevantes de la persona esperada.<br>e. Se ha identificado ante la visita y solicitado la información necesaria de ésta.<br>f. Se ha notificado al destinatario de la visita la llegada de ésta y transmitido los datos identificativos.<br>g. Se ha transmitido durante la comunicación la imagen corporativa de la organización.<br>h. Se ha demostrado interés por ofrecer un trato personalizado. | Actividades Aula. | 50%. |
| | Desempeño Profesional. | 20%. |
| | Prueba Escrita. | 30%. |

**Consideraciones sobre los procedimientos de evaluación:**
**Prueba tipo test:** Contendrá diez preguntas, como mínimo, que pueden ser de elección múltiple o de verdadero/falso. Tan solo habrá una respuesta correcta.

**Prácticas y Trabajos:** Se entregarán en el tiempo y forma establecidos. En caso de incumplimiento con los tiempos y/o forma, la actividad o trabajo será calificado con cero puntos.
**Prueba Escrita:** El alumnado deberá dar resolución al/los caso/s planteado/s. Se penalizarán todas aquellas respuestas que no demuestren una interiorización de los contenidos por parte del alumnado (esto es, la realización de corta pega en la respuesta a lo planteado). Las faltas de ortografía penalizarán. Así mismo, deberán realizarse íntegramente por ordenador y deberá estar debidamente justificadas todas las respuestas.
**Desempeño Profesional.** Tendrá lugar la observación diaria de los ítems señalados en la rúbrica, y se hará mediante hojas de seguimiento semanal para el alumnado.
**FFE:** Mediante lo indicado en los anexos vigentes en cada momento, la empresa hará llegar al tutor de FFE la información sobre los criterios de evaluación que se han alcanzado y cuáles no. Esto se trasladará al profesor de la materia para conformar la nota de los RA que correspondan.