



**JUNTA DE ANDALUCÍA**

CONSEJERÍA DE DESARROLLO EDUCATIVO Y FORMACIÓN PROFESIONAL

**I.E.S. Francisco Rodríguez Marín**

Osuna (Sevilla)

## **EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN**

### **1º CURSO GS ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**



## EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

<b>1º ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.</b>	<b>TOTAL</b>
Ofimática y proceso de la información.	6
Comunicación y atención al cliente.	5
Gestión de la documentación jurídica y empresarial.	3
Recursos humanos y responsabilidad social corporativa.	3
Proceso integral de la actividad comercial.	6
FOL	3
Inglés	4
	<b>30</b>



## EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

# OFIMÁTICA Y PROCESOS DE LA INFORMACIÓN

**Profesora: Mariana Aroca Reyes**

La evaluación nos permite conocer: qué aprende el alumnado y cómo enseña el profesorado, por ello, tras la recogida de la información suficiente, determinamos qué podemos mantener y que debemos modificar en todo el proceso de enseñanza-aprendizaje, ya que cuando hablamos de evaluación no sólo nos referimos a evaluar el aprendizaje del alumnado sino también evaluamos nuestra práctica docente, con el objeto de mejorarla.

Destacamos, como normas generales de ordenación de la evaluación, según el art 2 de la Orden de 29 de septiembre de 2010, lo siguiente:

1. La evaluación de los aprendizajes del alumnado que cursa ciclos formativos será **continua** y se realizará por módulos profesionales.
2. La aplicación del proceso de evaluación continua del alumnado requerirá, en la modalidad presencial, su **asistencia regular a clase y su participación en las actividades** programadas en clase.
3. La evaluación del alumnado será realizada por el profesorado que imparta cada módulo profesional del ciclo formativo, de acuerdo con los resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación y contenidos de cada módulo profesional, así como las competencias y objetivos generales del ciclo formativo asociados a los mismos.

### **CRITERIOS DE EVALUACIÓN.**

Los criterios de evaluación determinan el grado y el nivel en que el alumno alcanza los distintos resultados de aprendizaje y, como consecuencia, alcanza los objetivos generales del ciclo y adquiere las competencias personales, profesionales y sociales, asociadas al módulo, que ayudan a adquirir parte de la competencia general del título.

Para cada resultado de aprendizaje se establecen unos criterios de evaluación expuestos en el Anexo 1 de la orden de 11 de marzo de 2013, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Administración y Finanzas.

Y que posteriormente se asignan a cada unidad de trabajo, desarrolladas en el apartado 5.2 de esta programación didáctica.



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

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

**2.-Escribe textos alfanuméricos en un teclado extendido aplicando las técnicas mecanográficas**

- a) Se han organizado los elementos y espacios de trabajo.
- b) Se ha mantenido la posición corporal correcta.
- c) Se ha identificado la posición correcta de los dedos en las filas del teclado alfanumérico.
- d) Se han precisado las funciones de puesta en marcha del terminal informático.
- e) Se han empleado coordinadamente las líneas del teclado alfanumérico y las teclas de
- f) Se ha utilizado el método de escritura al tacto en párrafos de dificultad progresiva y en tablas sencillas.
- g) Se ha utilizado el método de escritura al tacto para realizar textos en inglés.
- h) Se ha controlado la velocidad (mínimo de 250 p.p.m.) y la precisión (máximo una falta por minuto) con la ayuda de un programa informático.
- i) Se han aplicado las normas de presentación de los distintos documentos de texto.
- j) Se han localizado y corregido los errores mecanográficos.



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

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

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

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



**5. Elabora documentos de textos utilizando las opciones de un procesador de textos tipo**

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

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

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



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

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

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

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

**9. Elabora presentaciones multimedia utilizando aplicaciones específicas.**

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



## CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.

Conforme a lo establecido en la Orden de 29 de septiembre de 2010, de evaluación, el Decreto 327/2010, de Reglamento Orgánico de los IES y el RD 1147/2011, de la formación profesional del sistema educativo, la evaluación del proceso de aprendizaje del alumnado deberá determinar la consecución de los resultados de aprendizaje del mismo. Para ello, **se realizará una evaluación criterial**, que determinará si el alumnado alcanza los criterios de evaluación y en qué medida, asociados a dichos resultados.

**Según el artículo 3.3 de la Orden de 29 de septiembre de 2010, sobre evaluación,**

**se recoge:** "Al término del proceso de enseñanza aprendizaje, el alumnado obtendrá una calificación final para cada uno de los módulos profesionales en que esté matriculado.

*Para establecer dicha calificación los miembros del equipo docente considerarán el grado y nivel de adquisición de los resultados de aprendizaje establecidos para cada módulo profesional, de acuerdo con sus correspondientes criterios de evaluación y los objetivos generales relacionados, así como de la competencia general y las competencias profesionales, personales y sociales del título, establecidas en el perfil profesional del mismo y sus posibilidades de inserción en el sector profesional y de progreso en los estudios posteriores a los que pueda acceder."*

La **calificación de los resultados de aprendizaje** será la media aritmética de la calificación obtenida en los criterios de evaluación propios asociados a cada resultado de aprendizaje.

Para calcular la **calificación parcial** del alumnado, podemos enfrentarnos a las siguientes situaciones:

- Que **el alumnado alcance todos los resultados de aprendizaje de cada evaluación parcial**, con lo cual, la media de esta evaluación, será el resultado de la media ponderada de los resultados de aprendizaje alcanzados.
- Que **el alumnado no consigue alcanzar una calificación positiva en todos los resultados de aprendizajes**, asociados a una evaluación parcial, de forma que:
- Si el **alumno sólo tiene pendiente alcanzar un resultado de aprendizaje**, la calificación, será la calificación obtenida en el resultado de aprendizaje no alcanzado.

Si el alumno tiene distintos resultados de aprendizaje sin superar, la calificación, será la media ponderada de las calificaciones de los resultados de aprendizaje no superados.

Es importante recordar que la calificación parcial, es sólo una calificación orientativa, para que el alumnado conozca en qué punto de consecución de los resultados de aprendizaje se encuentra hasta la fecha.

En la calificación final del módulo los resultados de aprendizaje tendrán la siguiente ponderación:





<b>RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL MÓDULO</b> <b>OFIMÁTICA Y PROCESOS DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>PONDERACION</b> <b>%</b>
1. Mantiene en condiciones óptimas de funcionamiento los equipos, aplicaciones y red, instalando y actualizando los componentes hardware y software necesarios.	5%
2. Escribe textos alfanuméricos en un teclado extendido aplicando las técnicas mecanográficas	25%
3. Gestiona los sistemas, archivos, buscando y seleccionando con medios convencionales e informáticos la información necesaria	5%
4. Elabora hojas de cálculo adaptadas a las necesidades que se planteen en el tratamiento de la información, aplicando las opciones avanzadas.	30%
5. Elabora documentos de textos utilizando las opciones de un procesador de textos tipo.	25%
6. Utiliza sistemas de gestión de bases de datos adaptadas a las necesidades que se planteen en el tratamiento de la información administrativa, aplicando las opciones avanzadas.	5%
7. Gestiona integradamente la información proveniente de diferentes aplicaciones, así como archivos audiovisuales, utilizando programas y periféricos específicos.	5%
8. Gestiona el correo y la agenda electrónica, utilizando aplicaciones específicas.	5%
9. Elabora presentaciones multimedia utilizando aplicaciones específicas.	5%



Por último, para el cálculo de **la calificación final del módulo**, podemos encontrarnos:

- Que **el alumnado haya superado todos los resultados de aprendizaje**, con lo cual la nota final del módulo será la media ponderada de todos los resultados.
- Que **el alumnado haya acudido al plan de refuerzo o recuperación**, por no superar algún/os de los resultados de aprendizaje del módulo, y recuperase dichos resultados, en este caso, la calificación final será la media ponderada de todos los resultados superados durante el curso junto con los superados en el proceso de refuerzo.
- Que **el alumnado se presente al plan de mejora**, para aumentar su calificación, en este caso, la calificación final será la media ponderada de los resultados de mayor calificación. En ningún caso, la realización del proceso de mejora supondrá una disminución de la calificación obtenida por la media ponderada de las calificaciones obtenidas anteriormente.

En toda corrección se dará al alumnado una información suficiente para que puedan alcanzar los criterios de evaluación y, como consecuencia los resultados de aprendizaje. El feedback o información de retorno es necesario para que estas correcciones sean útiles; nunca se debe olvidar que los alumnos están en un proceso de aprendizaje. No se trata simplemente de calificar los exámenes y ejercicios prácticos, sino de que los alumnos aprendan a hacerlos correctamente y con la suficiente autonomía.

Los registros diarios y las calificaciones se recogerán, respectivamente, en las fichas individuales de los alumnos/as que componen el cuaderno del profesor, y en un calificador donde aparecerán reflejadas todas las variables a evaluar y sus correspondientes puntuaciones.

Para finalizar, como nota aclaratoria, **el alumnado que sea sorprendido copiando, consultando con otro compañero/a, ... durante la realización de cualquier tipo de prueba o actividad individual en la que no está permitido este tipo de conductas, será sancionado a criterio de la profesora, pudiendo llegar la sanción a la evaluación negativa de la materia durante dicho trimestre.**

### **PROCESO DE MEJORA Y DE RECUPERACIÓN.**

Es una parte más del proceso de enseñanza-aprendizaje, teniendo en cuenta que se trata de evaluación continua y de la formación integral del alumnado.

**PROCESO DE MEJORA:** para **el alumnado que obtenga una calificación global final superior a 5** después de la tercera evaluación, se establecerá un **periodo de mejora voluntario y una evaluación final entorno al 23 de junio** en el que se trabajarán todos los contenidos asociados a dicho proceso de mejora, de forma global.

**PROCESO DE RECUPERACIÓN:** para **el alumnado que NO obtenga una calificación global final superior a 5** después de la tercera evaluación, se establecerá un



**JUNTA DE ANDALUCIA**  
**I.E.S. "Francisco Rodríguez Marín"**  
Dpto. de Administración y Gestión  
Osuna (Sevilla)

**periodo de recuperación y una evaluación final entorno al 23 de junio** en el que se trabajarán todos los contenidos del curso pendientes de superar, por lo que, el alumnado acude a este plan de refuerzo sólo con los resultados de aprendizaje no alcanzados.

Por tanto, en este periodo, se determinarán y planificarán actividades tanto de refuerzo como de mejora que permitan al alumnado la superación o mejora del módulo, según establece el artículo 2.5 c) de la Orden de evaluación.

Dichas actividades consistirán básicamente en realización **ejercicios prácticos, de resúmenes y esquemas conceptuales, repaso de los distintos conceptos teóricos y realización de los trabajos** bajo la supervisión del profesorado, además se realizará una prueba **teórico- práctica**, en ambos procesos. Será **obligatoria la asistencia a las clases** que se establezcan en este período de recuperación o mejora, así como la entrega de los trabajos solicitados.



## **COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE**

**PROFESORA: Elisa M<sup>a</sup> Gálvez González**

### **1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN.**

Para cada resultado de aprendizaje se han establecido los siguientes criterios de evaluación:

#### **1. Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.**

- a) Se han identificado los tipos de instituciones empresariales, describiendo sus características jurídicas, funcionales y organizativas.
- b) Se han relacionado las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control.
- c) Se han relacionado los distintos estilos de mando de una organización con el clima laboral que generan.
- d) Se ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de calidad.
- e) Se han definido los canales formales de comunicación en la organización a partir de su organigrama.
- f) Se han diferenciado los procesos de comunicación internos formales e informales.
- g) Se ha valorado la influencia de la comunicación informal y las cadenas de rumores en las organizaciones, y su repercusión en las actuaciones del servicio de información prestado.
- h) Se ha relacionado el proceso de demanda de información de acuerdo con el tipo de cliente, interno y externo, que puede intervenir en la misma.
- i) Se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales.
- j) Se han identificado los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización.

#### **2. Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.**

- a) Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.
- b) Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica.
- c) Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.
- d) Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.
- e) Se han identificado los elementos necesarios para realizar y recibir una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: preparación, presentación-identificación y realización de la misma.



- f) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales y se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa.
- g) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.
- h) Se han detectado las interferencias que producen las barreras de la comunicación en la comprensión de un mensaje y se han propuesto las acciones correctivas necesarias.
- i) Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.
- j) Se han comprobado

### **3. Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.**

- a) Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos.
- b) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad.
- c) Se ha identificado al destinatario, observando las debidas normas de protocolo.
- d) Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentación profesional.
- e) Se ha redactado el documento apropiado, utilizando una estructura, terminología y forma adecuadas, en función de su finalidad y de la situación de partida.
- f) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como sus herramientas de corrección.
- g) Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0.
- h) Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo.
- i) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos, establecida para las empresas e instituciones públicas y privadas.
- j) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar y reciclar).
- k) Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones.

### **4. Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.**

- a) Se han identificado los medios, procedimientos y criterios más adecuados en la recepción, registro, distribución y transmisión de comunicación escrita a través de los medios telemáticos.
- b) Se han determinado las ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita.
- e) Se han identificado los elementos necesarios para realizar y recibir una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: preparación, presentación-identificación y realización de la misma.
- f) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales y se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa.
- g) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.



- h) Se han detectado las interferencias que producen las barreras de la comunicación en la comprensión de un mensaje y se han propuesto las acciones correctivas necesarias.
- i) Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.
- j) Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.
- k) Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica.

**.5. Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.**

- a) Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente/usuario en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.
- b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.
- c) Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones.
- d) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del cliente/usuario.
- e) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.
- f) Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.
- g) Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/usuario.

**6. Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente.**

- a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.
- b) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.
- c) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.
- d) Se han relacionado los elementos de la queja/reclamación con las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.
- e) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.
- f) Se ha gestionado la información que hay que suministrar al cliente.
- g) Se han determinado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.
- h) Se han redactado escritos de respuesta, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.
- i) Se ha valorado la importancia de la protección del consumidor.
- j) Se ha aplicado la normativa en materia de consumo.

**7. Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente.**

- a) Se ha valorado la importancia del servicio posventa en los procesos comerciales.



- b) Se han identificado los elementos que intervienen en la atención posventa.
- c) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio posventa.
- d) Se han aplicado los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio posventa y los elementos que intervienen en la fidelización del cliente.
- e) Se han distinguido los momentos o fases que estructuran el proceso de posventa.
- f) Se han utilizado las herramientas de gestión de un servicio posventa.
- g) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.
- h) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.
- i) Se han detectado y solventado los errores producidos en la prestación del servicio.
- j) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.

## **CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.**

Para obtener la calificación de las evaluaciones parciales de este módulo profesional, se procederá a sumar las calificaciones de los resultados de aprendizaje alcanzados durante el trimestre:

### **RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL MÓDULO COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE PONDERACIÓN**

<b>RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL MÓDULO COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	<b>PONDERACIÓN</b>
1. Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.	12%
2. Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.	20%
3. Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.	20%
4. Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.	12%
5. Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.	12%
6. Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente.	12%



7. Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente.

12%

La calificación de los resultados de aprendizaje se obtendrá de la media de las calificaciones obtenidas en los criterios de evaluación asociados a los mismos. Para obtener la calificación final del módulo profesional, se sumarán las calificaciones obtenidas de las ponderaciones de los distintos resultados de aprendizaje alcanzados durante el curso.

Los registros diarios y las calificaciones se recogerán, respectivamente, en el cuaderno del profesor, y en un calificador donde aparecerán reflejadas todas las variables a evaluar y sus correspondientes puntuaciones.

Constituirá un elemento más en la evaluación del alumnado, la observación de su comportamiento y participación en clase.

### **3. PROCESOS DE MEJORA Y RECUPERACIÓN.**

Es una parte más del proceso de enseñanza-aprendizaje, teniendo en cuenta que se trata de evaluación continua y de la formación integral del alumnado.

Procesos de mejora:

El alumnado que haya logrado una calificación positiva en las evaluaciones parciales realizadas durante el curso y quiera mejorar su nota en las mismas, podrá ejercer esta opción presentándose a una prueba tras la finalización del trimestre respectivo.

Procesos de recuperación:

Debemos establecer una serie de instrumentos que permitan al alumnado que no haya alcanzado una evaluación positiva poder recuperarla:

- Actividades de repaso, de los conceptos y procedimientos dados en clase, de manera que los alumnos deban volver sobre los contenidos no superados.
- Elaboración de mapas conceptuales y esquemas de la materia no aprobada, que le ayuden a sintetizar la información y permitan un aprendizaje significativo.
- Realización de casos prácticos extra, que les permitan aplicar los contenidos a supuestos semejantes a la realidad.
- Exámenes de recuperación: se realizarán tras cada evaluación parcial respectiva.





## **CRITERIOS DE CALIFICACIÓN GESTIÓN DE LA DOCUMENTACION JURIDICA Y EMPRESARIAL**

**PROFESORA:** Elisa M<sup>a</sup> Gálvez González

### **CRITERIOS DE EVALUACIÓN.**

Para cada resultado de aprendizaje se han establecido los siguientes criterios de evaluación, según la Orden de 11 de marzo de 2013, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Administración y Finanzas:

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

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



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

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



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

- a) Se han identificado las diferencias y similitudes entre las distintas formas jurídicas de empresa.
- b) Se ha determinado el proceso de constitución de una sociedad mercantil y se ha indicado la normativa mercantil aplicable y los documentos jurídicos que se generan.
- c) Se han precisado las funciones de los fedatarios y los registros públicos, y la estructura y características de los documentos públicos habituales en el ámbito de los negocios.
- d) Se han descrito y analizado las características y los aspectos más significativos de los modelos de documentos más habituales en la vida societaria: estatutos, escrituras y actas, entre otros.
- e) Se han elaborado documentos societarios a partir de los datos aportados, modificando y adaptando los modelos disponibles.
- f) Se ha reconocido la importancia de la actuación de los fedatarios en la elevación a público de los documentos, estimando las consecuencias de no realizar los trámites oportunos.
- g) Se han determinado las peculiaridades de la documentación mercantil acorde al objeto social de la empresa.
- h) Se ha verificado el cumplimiento de las características y requisitos formales de los libros de la sociedad exigidos por la normativa mercantil.



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

- a) Se ha descrito el concepto de contrato y la capacidad para contratar según la normativa española.
- b) Se han identificado las distintas modalidades de contratación y sus características.
- c) Se han identificado las normas relacionadas con los distintos tipos de contratos del ámbito empresarial.
- d) Se han cumplimentado los modelos normalizados, utilizando aplicaciones informáticas, de acuerdo con la información recopilada y las instrucciones recibidas.
- e) Se ha recopilado y cotejado la información y documentación necesaria para la cumplimentación de cada contrato, de acuerdo con las instrucciones recibidas.
- f) Se han verificado los datos de cada documento, comprobando el cumplimiento y exactitud de los requisitos contractuales y legales.
- g) Se ha valorado la utilización de la firma digital y certificados de autenticidad en la elaboración de los documentos que lo permitan.
- h) )** Se han aplicado las normas de seguridad y confidencialidad de la información en el uso y la custodia de los documentos.



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

- a) Se han descrito los derechos de las corporaciones y los ciudadanos en relación con la presentación de documentos ante la Administración.
- b) Se han definido el concepto y fases del procedimiento administrativo común de acuerdo con la normativa aplicable.
- c) Se han determinado las características, requisitos legales y de formato de los documentos oficiales más habituales, generados en cada una de las fases del procedimiento administrativo y recursos ante lo contencioso-administrativo.
- d) Se ha valorado la importancia de los plazos de formulación de la documentación.
- e) Se ha recopilado la información necesaria para la elaboración de la documentación administrativa o judicial, de acuerdo con los objetivos del documento.
- f) Se han cumplimentado los impresos, modelos o documentación tipo, de acuerdo con los datos e información disponible y los requisitos legales establecidos.
- g) Se han preparado las renovaciones o acciones periódicas derivadas de las obligaciones con las administraciones públicas, para su presentación al organismo correspondiente.
- h) Se han descrito las características de la firma electrónica, sus efectos jurídicos, el proceso para su obtención y la normativa estatal y europea que la regula.
- i) Se ha establecido el procedimiento para la solicitud de la certificación electrónica para la presentación de los modelos oficiales por vía telemática.
- j) Se han determinado los trámites y presentación de documentos tipo en los procesos y procedimientos de contratación pública y concesión de subvenciones, según las bases de las convocatorias y la normativa de aplicación.
- k) Se han determinado las condiciones de custodia de los documentos y expedientes relacionados con las administraciones públicas, garantizando su conservación e integridad



## CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.

Para obtener la calificación de las evaluaciones parciales de este módulo profesional, se procederá a sumar las calificaciones ponderadas de los resultados de aprendizaje alcanzados durante el trimestre.

Los resultados de aprendizaje tienen la misma ponderación

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	PONDERACIÓN
<b>1. Caracteriza la estructura y organización de las administraciones públicas establecidas en la Constitución española y la UE, reconociendo los organismos, instituciones y personas que las integran.</b>	20%
<b>2. Actualiza periódicamente la información jurídica requerida por la actividad empresarial, seleccionando la legislación y jurisprudencia relacionada con la organización.</b>	20%
<b>3. Organiza los documentos jurídicos relativos a la constitución y funcionamiento de las entidades, cumpliendo la normativa civil y mercantil vigente según las directrices definidas.</b>	20%
<b>4. Cumplimenta los modelos de contratación privados más habituales en el ámbito empresarial o documentos de fe pública, aplicando la normativa vigente y los medios informáticos disponibles para su presentación y firma.</b>	20%
<b>5. Elabora la documentación requerida por los organismos públicos relativos a los distintos procedimientos administrativos, cumpliendo con la legislación vigente y las directrices definidas.</b>	20%



**JUNTA DE ANDALUCIA**  
**I.E.S. “Francisco Rodríguez Marín”**  
Dpto. de Administración y Gestión  
Osuna (Sevilla)

La calificación de los resultados de aprendizaje se obtendrá de la suma de las calificaciones ponderadas obtenidas en los criterios de evaluación asociados a los mismos. Cada criterio de evaluación se pondera en la misma proporción.

Para obtener la calificación final del módulo profesional, se sumarán las calificaciones obtenidas de las ponderaciones de los distintos resultados de aprendizaje alcanzados durante el curso.

Los registros diarios y las calificaciones se recogerán, respectivamente, en las fichas individuales de los alumnos/as que componen el cuaderno del profesor, y en un calificador donde aparecerán reflejadas todas las variables a evaluar y sus correspondientes puntuaciones.

### **PROCESOS DE MEJORA Y RECUPERACIÓN.**

A lo largo del proceso de enseñanza-aprendizaje se podrán detectar alumnos y alumnas que presenten dificultad en la consecución de los resultados de aprendizaje. Con el objetivo de corregir esa tendencia se establece un plan de refuerzo personalizado, que consistirá en actividades de refuerzo, explicaciones, y tareas concretas que se adapten a sus necesidades.

De esta manera el alumnado podrá ir recuperando los resultados de aprendizaje no alcanzados a lo largo del proceso de aprendizaje, adaptándonos al ritmo de aprendizaje de cada alumno/a.

En el proceso de aprendizaje, el alumno/a siempre puede mejorar sus calificaciones, mediante los instrumentos que se utilicen con el fin de evaluar los criterios de cada uno de los resultados de aprendizaje.



## PROCESO INTEGRAL DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL

**PROFESORA: Soledad Pacheco Martínez**

### **CRITERIOS DE EVALUACIÓN.**

La evaluación nos permite conocer: qué aprende el alumnado y cómo enseña el profesorado, por ello, tras la recogida de la información suficiente, determinamos qué podemos mantener y que debemos modificar en todo el proceso de enseñanza aprendizaje, ya que cuando hablamos de evaluación no sólo nos referimos a evaluar el aprendizaje del alumnado sino también evaluamos nuestra práctica docente, con el objeto de mejorarla.

Destacamos, como normas generales de ordenación de la evaluación, según el art 2 de la Orden de 29 de septiembre de 2010, lo siguiente:

1. La evaluación de los aprendizajes del alumnado que cursa ciclos formativos será continua y se realizará por módulos profesionales.
2. La aplicación del proceso de evaluación continua del alumnado requerirá, en la modalidad presencial, su **asistencia regular a clase y su participación en las actividades** programadas en clase.
3. La evaluación del alumnado será realizada por el profesorado que imparta cada módulo profesional del ciclo formativo, de acuerdo con los resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación y contenidos de cada módulo profesional, así como las competencias y objetivos generales del ciclo formativo asociados a los mismos.





<b>Resultado de Aprendizaje</b>	<b>Criterios de Evaluación</b>
<b>1. Determina los elementos patrimoniales de la empresa, analizando la actividad empresarial</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>a) Se Han distinguido los distintos sectores económicos, basándose en la diversa tipología de actividades que se desarrollan en ellos.</li><li>b) Se han identificado las fases del ciclo económico de la actividad empresarial.</li><li>c) Se han definido los conceptos de patrimonio, elemento patrimonial y masa patrimonial.</li><li>d) Se han clasificado un conjunto de elementos en masas patrimoniales. e) Se han identificado las masas patrimoniales que integran el activo, el pasivo exigible y el patrimonio neto.</li><li>e) Se ha diferenciado entre inversión/financiación, inversión/gasto, gasto/pago e ingreso/cobro.</li><li>f) g) Se ha relacionado el patrimonio económico de la empresa con el patrimonio financiero y ambos con las fases del ciclo económico de la actividad empresarial.</li></ul>
<b>2. Integra la normativa contable y el método de la partida doble, analizando el PC PYME y la metodología contable</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>a) Se han distinguido las fases del ciclo contable completo, adaptándolas a la legislación española.</li><li>b) Se ha definido el concepto de cuenta como instrumento para representar los distintos elementos patrimoniales y hechos económicos de la empresa.</li><li>c) Se han determinado las características más importantes del método de contabilización por partida doble.</li><li>d) Se han reconocido los criterios de cargo y abono como método de registro de las modificaciones del valor de los elementos patrimoniales. e) Se ha definido el concepto de resultado contable, diferenciando las cuentas de ingresos y gastos.</li><li>e) Se ha reconocido el PC como instrumento de armonización contable. g) Se han relacionado las distintas partes del PC, diferenciando las obligatorias de las no obligatorias.</li><li>f) Se ha codificado un conjunto de elementos patrimoniales de acuerdo con los criterios del PC, identificando su función en la asociación y desglose de la información contable.</li><li>g) Se han identificado las cuentas anuales que establece el PC, determinando la función que cumplen.</li></ul>



<p><b>3. Gestiona la información sobre tributos que afectan o gravan la actividad comercial de la empresa, seleccionando y aplicando la normativa mercantil y fiscal vigente</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>a) Se ha identificado la normativa fiscal básica.</li><li>b) Se han clasificado los tributos, identificando las características básicas de los más significativos.</li><li>c) Se han identificado los elementos tributarios.</li><li>d) Se han identificado las características básicas de las normas mercantiles y fiscales aplicables a las operaciones de compraventa.</li><li>e) Se han distinguido y reconocido las operaciones sujetas, exentas y no sujetas a IVA.</li><li>e) Se han diferenciado los regímenes especiales del IVA.</li><li>f) Se han determinado las obligaciones de registro en relación con el Impuesto del Valor Añadido, así como los libros registros (voluntarios y obligatorios) para las empresas.</li><li>g) h) Se han calculado las cuotas liquidables del impuesto y elaborado la documentación correspondiente a su declaración-liquidación. i) Se ha reconocido la normativa sobre la conservación de documentos e información.</li></ul>
<p><b>4. Elabora y organiza la documentación administrativa de las operaciones de compraventa, relacionándola con las transacciones comerciales de la empresa.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>a) Se han determinado los elementos del contrato mercantil de compraventa.</li><li>b) Se han establecido los flujos de documentación administrativa relacionados con la compraventa.</li><li>c) Se han identificado y cumplimentado los documentos relativos a la compraventa en la empresa, precisando los requisitos formales que deben reunir.</li><li>d) Se han reconocido los procesos de expedición y entrega de mercancías, así como la documentación administrativa asociada.</li><li>e) Se ha verificado que la documentación comercial, recibida y emitida, cumple la legislación vigente y los procedimientos internos de una empresa.</li><li>e) Se han identificado los parámetros y la información que deben ser registrados en las operaciones de compraventa.</li><li>f) Se ha valorado la necesidad de aplicar los sistemas de protección y salvaguarda de la información, así como criterios de calidad en el proceso administrativo.</li><li>g) h) Se ha gestionado la documentación, manifestando rigor y precisión. i) Se han utilizado aplicaciones informáticas específicas.</li></ul>



<p><b>5. Determina los trámites de la gestión de cobros y pagos, analizando la documentación asociada y su flujo dentro de la empresa</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>a) Se han diferenciado los flujos de entrada y salida de tesorería, valorando los procedimientos de autorización de los pagos y gestión de los cobros.</li><li>b) Se han identificado los medios de pago y cobro habituales en la empresa, así como sus documentos justificativos, diferenciando pago al contado y pago aplazado.</li><li>c) Se han comparado las formas de financiación comercial más habituales.</li><li>d) Se han aplicado las leyes financieras de capitalización simple o compuesta en función del tipo de operaciones.</li><li>e) Se ha calculado la liquidación de efectos comerciales en operaciones de descuento.</li><li>f) Se han calculado las comisiones y gastos en determinados productos y servicios bancarios relacionados con el aplazamiento del pago o el descuento comercial.</li></ul>
<p><b>6. Registra los hechos contables básicos derivados de la actividad comercial y dentro de un ciclo económico, aplicando la metodología contable y los principios y normas del PC.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>a) Se han contabilizado las operaciones relativas a la liquidación de IVA.</li><li>e) Se han registrado los hechos contables previos al cierre del ejercicio económico.</li><li>b) Se ha calculado el resultado contable y el balance de situación final.</li><li>g) Se ha preparado la información económica relevante para elaborar la memoria para un ejercicio económico concreto.</li><li>c) Se han utilizado aplicaciones informáticas específicas.</li><li>d) Se han realizado las copias de seguridad según el protocolo establecido para salvaguardar los datos registrados.</li><li>e) j) Se ha gestionado la documentación, manifestando rigor y precisión.</li></ul>



<p><b>7. Efectúa la gestión y el control de la tesorería, utilizando aplicaciones informáticas.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>a) Se han establecido la función y los métodos de control de la tesorería en la empresa.</li><li>b) Se han cumplimentado los distintos libros y registros de tesorería.</li><li>c) Se han ejecutado las operaciones del proceso de arqueo y cuadre de la caja y se han detectado las desviaciones.</li><li>c) Se ha cotejado la información de los extractos bancarios con el libro de registro del banco.</li><li>d) Se han descrito las utilidades de un calendario de vencimientos en términos de previsión financiera.</li><li>e) Se ha relacionado el servicio de tesorería y el resto de departamentos con empresas y entidades externas.</li><li>f) Se ha valorado la utilización de medios on-line, administración electrónica y otros sustitutivos de la presentación física de los documentos.</li><li>g) Se han efectuado los procedimientos de acuerdo con los principios de responsabilidad, seguridad y confidencialidad de la información.</li><li>i) Se ha utilizado la hoja de cálculo y otras herramientas informáticas para la gestión de tesorería.</li><li>h) j) Se ha identificado el procedimiento para gestionar la presentación de documentos de cobro y pago ante las administraciones públicas.</li></ul>
---	--

Los criterios de evaluación determinan el grado y el nivel en que el alumno alcanza los distintos resultados de aprendizaje y, como consecuencia, alcanza los objetivos generales del ciclo y adquiere las competencias personales, profesionales y sociales, asociadas al módulo, que ayudan a adquirir parte de la competencia general del título.

Para cada resultado de aprendizaje se establecen unos criterios de evaluación expuestos en el Anexo 1 de la orden de 11 de marzo de 2013, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Administración y Finanzas.

Y que posteriormente se asignan a cada unidad de trabajo, desarrolladas en el apartado 5.2 de esta programación didáctica.

### CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.

Conforme a lo establecido en la Orden de 29 de septiembre de 2010, de evaluación, el Decreto 327/2010, de Reglamento Orgánico de los IES y el RD 1147/2011, de la formación profesional del sistema educativo, la evaluación del proceso de aprendizaje del alumnado deberá determinar la consecución de los resultados de aprendizaje del mismo. Para ello, **se realizará una evaluación criterial**, que determinará si el alumnado alcanza los criterios de evaluación y en qué medida, asociados a dichos resultados.

**Según el artículo 3.3 de la Orden de 29 de septiembre de 2010, sobre evaluación, se recoge:** “Al término del proceso de enseñanza aprendizaje, el alumnado obtendrá una calificación final para cada uno de los módulos profesionales en que esté matriculado. Para establecer dicha calificación los miembros del equipo docente considerarán el grado y nivel de



*adquisición de los resultados de aprendizaje establecidos para cada módulo profesional, de acuerdo con sus correspondientes criterios de evaluación y los objetivos generales relacionados, así como de la competencia general y las competencias profesionales, personales y sociales del título, establecidas en el perfil profesional del mismo y sus posibilidades de inserción en el sector profesional y de progreso en los estudios posteriores a los que pueda acceder."*

La calificación de los resultados de aprendizaje será la media aritmética de la calificación obtenida en los criterios de evaluación propios asociados a cada resultado de aprendizaje.

Para calcular la calificación parcial del alumnado, podemos enfrentarnos a las siguientes situaciones:

- Si el alumno/a alcanza todos los resultados de aprendizaje trabajados hasta el momento, será la media ponderada de dichos Ras.
- Si el alumno/a no alcanza una calificación positiva en todos los resultados de aprendizajes trabajados hasta el momento:
  - Si tiene pendiente alcanzar un RA, la calificación será la obtenida en el RA no alcanzado.
  - Si tiene distintos Ras sin superar, la calificación será la media ponderada de los Ras no superados.

Es importante recordar que la calificación parcial es sólo una calificación orientativa para que el alumnado conozca en qué punto de consecución de los resultados de aprendizaje se encuentra hasta la fecha.

En toda corrección se dará al alumnado una información suficiente para que puedan alcanzar los criterios de evaluación y, como consecuencia los resultados de aprendizaje. El feedback o información de retorno es necesario para que estas correcciones sean útiles; nunca se debe olvidar que los alumnos y alumnas están en un proceso de aprendizaje.

Para el cálculo de la calificación final del módulo, se pueden dar los siguientes supuestos:

- · Si el alumno/a ha superado todos los resultados de aprendizaje será la media ponderada.
- · Si el alumno/a ha acudido al plan de recuperación, por no superar algún/os de los resultados de aprendizaje (Ras), y recuperase dichos Ras, será la media ponderada de todos los Ras superados durante el curso junto con los superados en el proceso de recuperación.

Los registros diarios y las calificaciones se recogerán, respectivamente, en las fichas individuales de los alumnos/as que componen el cuaderno del profesor, y en un calificador donde aparecerán reflejadas todas las variables a evaluar y sus correspondientes puntuaciones.

**Para finalizar, el alumno/a que sea sorprendido copiando, consultando con otro**



**compañero/a, o presentando cualquier tipo de conducta o realizando cualquier actividad de la que se refleje su intención de copiar durante la realización de cualquier tipo de prueba o actividad individual en la que no está permitido este tipo de conductas, será sancionado a criterio de la profesora.**

#### **PROCESO DE MEJORA Y DE RECUPERACIÓN.**

Es una parte más del proceso de enseñanza-aprendizaje, teniendo en cuenta que se trata de evaluación continua y de la formación integral del alumnado.

**PROCESO DE MEJORA:** para **el alumnado que obtenga una calificación global final superior a 5** después de la tercera evaluación, se establecerá un **periodo de mejora voluntario y una evaluación final entorno al 26 de junio** en el que se trabajarán todos los contenidos asociados a dicho proceso de mejora, de forma global.

**PROCESO DE RECUPERACIÓN:** para **el alumnado que NO obtenga una calificación global final superior a 5** después de la tercera evaluación, se establecerá un **periodo de recuperación y una evaluación final entorno al 26 de junio** en el que se trabajarán todos los contenidos del curso pendientes de superar, por lo que, el alumnado acude a este plan de refuerzo sólo con los resultados de aprendizaje no alcanzados.

Por tanto, en este periodo, se determinarán y planificarán actividades tanto de refuerzo como de mejora que permitan al alumnado la superación o mejora del módulo, según establece el artículo 2.5 c) de la Orden de evaluación.

Dichas actividades consistirán básicamente en realización **ejercicios prácticos, de resúmenes y esquemas conceptuales, repaso de los distintos conceptos teóricos y realización de los trabajos** bajo la supervisión del profesorado, además se realizará una prueba **teórico-práctica**, en ambos procesos. Será **obligatoria la asistencia a las clases** que se establezcan en este período de recuperación o mejora, así como la entrega de los trabajos solicitados.



## **RECURSOS HUMANOS Y RESPONSABILIDAD** **SOCIAL CORPORATIVA**

**PROFESORA:** María Dolores Serrano Gallego

### **1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN.**

Atendiendo a la Orden de 11 de marzo de 2013, a cada **Resultado de Aprendizaje** se han establecido los siguientes **Criterios de Evaluación**:

**RA 1. Caracteriza la empresa como una comunidad de personas, distinguiendo las implicaciones éticas de su comportamiento con respecto a los implicados en la misma. (10%)**

- a) Se han determinado las diferentes actividades realizadas en la empresa, las personas implicadas y su responsabilidad en las mismas. (1,5%)
- b) Se han identificado claramente las variables éticas y culturales de las organizaciones. (1,5%)
- c) Se han evaluado las implicaciones entre competitividad empresarial y comportamiento ético. (2%)
- d) Se han definido estilos éticos de adaptación a los cambios empresariales, a la globalización y a la cultura social presente. (1,5%)
- e) Se han seleccionado indicadores para el diagnóstico de las relaciones de las empresas y los interesados (stakeholders). (2%)
- f) Se han determinado elementos de mejora de las comunicaciones de las organizaciones externas e internas que promuevan la transparencia, la cooperación y la confianza. (1,5%)



**RA 2. Contrasta la aplicación de los principios de responsabilidad social corporativa en las políticas de desarrollo de los recursos humanos de las empresas, valorando su adecuación a las buenas prácticas validadas internacionalmente. (15%)**

- a) Se ha definido el concepto de responsabilidad social corporativa (RSC). (2%)
- b) Se han analizado las recomendaciones y la normativa europea, de organizaciones intergubernamentales, así como la nacional con respecto a RSC y desarrollo de los recursos humanos. (2%)
- c) Se han analizado las políticas de recursos humanos en cuanto a motivación, mejora continua, promoción y recompensa, entre otros factores. (7%)
- d) Se han descrito las buenas prácticas e iniciativas en cuanto a códigos de conducta relacionados con los derechos de los trabajadores. (2%)
- e) Se han programado puntos de control para el contraste del cumplimiento de las políticas de RSC y códigos de conducta en la gestión de los recursos humanos. (2%)

**RA 3. Coordina los flujos de información del departamento de recursos humanos a través de la organización, aplicando habilidades personales y sociales en procesos de gestión de recursos humanos. (20%)**

- a) Se han descrito las funciones que se deben desarrollar en el área de la empresa que se encarga de la gestión de recursos humanos. (2,5%)
- b) Se han caracterizado habilidades de comunicación efectiva en los diferentes roles laborales. (2,5%)
- c) Se han establecido los canales de comunicación interna entre los distintos departamentos de la empresa, así como entre el personal y los departamentos. (2,5%)
- d) Se ha analizado la información que proporcionan los sistemas de control de personal para la mejora de la gestión de la empresa. (2,5%)
- e) Se ha mantenido actualizada la información precisa para el desarrollo de las funciones del departamento de recursos humanos. (2,5%)
- f) Se ha establecido la manera de organizar y conservar la documentación del departamento de recursos humanos en soporte convencional e informático. (2,5%)
- g) Se ha utilizado un sistema informático para el almacenamiento y tratamiento de la información en la gestión de los recursos humanos. (2,5%)
- h) Se ha valorado la importancia de la aplicación de criterios de seguridad, confidencialidad, integridad y accesibilidad en la tramitación de la información derivada de la administración de recursos humanos. (2,5%)





**RA 4. Aplica los procedimientos administrativos relativos a la selección de recursos humanos, eligiendo los métodos e instrumentos más adecuados a la política de cada organización. (35%)**

- a) Se han identificado los organismos y empresas relevantes en el mercado laboral, dedicados a la selección y formación de recursos humanos. (4%)
- b) Se han secuenciado las fases de un proceso de selección de personal y sus características fundamentales. (5%)
- c) Se ha identificado la información que se genera en cada una de las fases de un proceso de selección de personal. (4%)
- d) Se ha valorado la importancia del reconocimiento del concepto de perfil del puesto de trabajo para seleccionar los currículos. (5%)
- e) Se han establecidos las características de los métodos e instrumentos de selección de personal más utilizados en función del perfil del puesto de trabajo. (5%)
- f) Se ha elaborado la documentación necesaria para llevar a cabo el proceso de selección. (4%)
- g) Se han establecido las vías de comunicación orales y escritas con las personas que intervienen en el proceso de selección. (4%)
- h) Se ha registrado y archivado la información y documentación relevante del proceso de selección. (4%)

**RA 5. Gestiona los procedimientos administrativos relativos a la formación, promoción y desarrollo de recursos humanos, designando los métodos e instrumentos más adecuados. (20%)**

- a) Se han planificado las fases de los procesos de formación y promoción de personal. (2%)
- b) Se han establecido las características de los métodos e instrumentos de los procesos de formación. (2%)
- c) Se ha identificado la información que se genera en cada una de las fases de los procesos de formación y promoción de personal. (2%)
- d) Se ha elaborado la documentación necesaria para efectuar los procesos de formación y promoción de personal. (2%)
- e) Se han establecido los métodos de valoración del trabajo y de incentivos. (2%)
- f) Se ha recabado información sobre las necesidades formativas de la empresa. (2%)
- g) Se han detectado las necesidades de recursos materiales y humanos en el proceso de formación. (2%)
- h) Se han establecido las vías de comunicación oral y escrita con las personas que intervienen en los procesos de formación y promoción. (2%)
- i) Se ha registrado y archivado la información y documentación relevante de los procesos de formación y promoción de personal. (2%)
- j) Se han aplicado los procedimientos administrativos de seguimiento y evaluación de la formación. (2%)



## **2. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.**

Conforme a lo establecido en la Orden de 29 de septiembre de 2010, de evaluación, el Decreto 327/2010, de Reglamento Orgánico de los IES y el RD 1147/2011, de la formación profesional del sistema educativo, la evaluación del proceso de aprendizaje del alumnado deberá determinar la consecución de los resultados de aprendizaje del mismo. Para ello, se realizará una evaluación criterial, que determinará si el alumnado alcanza los criterios de evaluación y en qué medida, asociados a dichos resultados.

La calificación de los resultados de aprendizaje (RAs) será la media ponderada de la calificación obtenida en los criterios de evaluación propios asociados a cada resultado de aprendizaje (RA).

Para calcular la calificación parcial del alumnado, podemos enfrentarnos a las siguientes situaciones:

- Si el alumno/a alcanza todos los resultados de aprendizaje trabajados hasta el momento, será la media ponderada de dichos RAs.
- Si el alumno/a no alcanza una calificación positiva en todos los resultados de aprendizajes trabajados hasta el momento:
- Si tiene pendiente alcanzar un RA, la calificación será la obtenida en el RA no alcanzado.
- Si tiene distintos RAs sin superar, la calificación será la media ponderada de los RAs no superados.

Es importante recordar que la calificación parcial es sólo una calificación orientativa para que el alumnado conozca en qué punto de consecución de los resultados de aprendizaje se encuentra hasta la fecha.

En toda corrección se dará al alumnado una información suficiente para que puedan alcanzar los criterios de evaluación y, como consecuencia los resultados de aprendizaje. El feedback o información de retorno es necesario para que estas correcciones sean útiles; nunca se debe olvidar que los alumnos y alumnas están en un proceso de aprendizaje.

Para el cálculo de la calificación final del módulo, se pueden dar los siguientes supuestos:

- Si el alumno/a ha superado todos los resultados de aprendizaje será la media ponderada.
- Si el alumno/a ha acudido al plan de recuperación, por no superar algún/os de los resultados de aprendizaje (RAs), y recupera dichos RAs, será la media ponderada



de todos los RAs superados durante el curso junto con los superados en el proceso de recuperación.

Los registros diarios y las calificaciones se recogerán, respectivamente, en las fichas individuales de los alumnos/as que componen el cuaderno del profesor, y en un calificador donde aparecerán reflejadas todas las variables a evaluar y sus correspondientes puntuaciones.

Para finalizar, el alumno/a que sea sorprendido copiando, consultando con otro compañero/a, o presentando cualquier tipo de conducta o realizando cualquier actividad de la que se refleje su intención de copiar durante la realización de cualquier tipo de prueba o actividad individual en la que no está permitido este tipo de conductas, será sancionado a criterio de la profesora.

Se llevará el control de asistencia diaria del alumnado. Si un alumno/a, se encuentra en alguna de las siguientes circunstancias:

1. Número de faltas no justificadas: 25% de faltas no justificadas por evaluación (El equipo educativo valorará la justificación del alumno y determinará su validez).
2. Número de actividades procedimentales no realizadas por evaluación del 30% de las actividades procedimentales realizadas en clase.

Se pondrá en marcha el protocolo de actuación establecido en el ROC y, como consecuencia, será evaluado mediante una prueba escrita única a realizar al final de cada período de evaluación.

De todos estos aspectos serán debidamente informados los alumnos/as. Cuando un alumno/a por cualquier motivo suficientemente justificado falte al examen, dicha materia pendiente de evaluación se acumulará a la siguiente prueba escrita (presentación de justificante médico).

### 3. PROCESOS DE MEJORA Y RECUPERACIÓN.

Es una parte más del proceso de enseñanza-aprendizaje, teniendo en cuenta que se trata de evaluación continua y tiene por finalidad la formación integral del alumnado.

**PROCESO DE MEJORA:** para el alumno/a que obtenga una calificación global final superior a 5 después de la segunda evaluación, se establecerá un periodo de mejora voluntario y una evaluación final en torno al 26 de junio en el que se trabajarán todos los resultados de aprendizaje de forma global.



**JUNTA DE ANDALUCIA**  
**I.E.S. "Francisco Rodríguez Marín"**  
Dpto. de Administración y Gestión  
Osuna (Sevilla)

**PROCESO DE RECUPERACIÓN:** para el alumno/a que NO obtenga una calificación global final superior a 5 después de la segunda evaluación parcial se establecerá un periodo de recuperación y una evaluación final en torno al 26 de junio en el que se trabajarán los criterios de evaluación no superados.

Por tanto, en este periodo, se determinarán y planificarán actividades tanto de recuperación como de mejora que permitan al alumnado la superación o mejora del

módulo, según establece el artículo 2.5 c) de la Orden de evaluación. Entre las actividades de refuerzo, se utilizarán ejercicios prácticos, resúmenes y esquemas conceptuales, repaso de los distintos conceptos teóricos y realización de los trabajos bajo la supervisión del profesorado, además se realizará una prueba teórico- práctica del resultado o resultados de aprendizajes a superar.

Será obligatoria la asistencia a las clases que se establezcan en este período de recuperación, así como la entrega de los trabajos solicitados.



## FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN LABORAL

**Profesora: Aurora Núñez Fernández**

### EVALUACIÓN

#### CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

Los criterios de evaluación determinan el grado y el nivel en que el alumno alcanza los distintos resultados de aprendizaje y, como consecuencia, alcanza los objetivos generales del ciclo y adquiere las competencias personales, profesionales y sociales, asociadas al módulo, que ayudan a adquirir parte de la competencia general del título.

Para cada resultado de aprendizaje se han establecido los siguientes criterios de evaluación:

Resultado de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
<b>1. Selecciona oportunidades de empleo, identificando las diferentes posibilidades de inserción, y las alternativas de aprendizaje a lo largo de la vida.</b>	<p>a) Se han identificado los principales yacimientos de empleo y de inserción laboral para el Técnico Superior en Administración y Finanzas. Se han determinado las aptitudes y actitudes requeridas para la actividad profesional relacionada con el perfil del título.</p> <p>b) Se han identificado los itinerarios formativos-profesionales relacionados con el perfil profesional del Técnico Superior en Administración y Finanzas.</p> <p>c) Se ha valorado la importancia de la formación permanente como factor clave para la empleabilidad y la adaptación a las exigencias del proceso productivo.</p> <p>d) Se ha realizado la valoración de la personalidad, aspiraciones, actitudes y formación propia para la toma de decisiones.</p> <p>e) Se han determinado las técnicas utilizadas en el proceso de búsqueda de empleo.</p> <p>f) Se han previsto las alternativas de autoempleo en los sectores profesionales relacionados con el título.</p> <p>g) Se han previsto las alternativas de autoempleo en los sectores profesionales relacionados con el título.</p>
<b>2. Aplica las estrategias del trabajo en equipo, valorando su</b>	<p>a) Se han valorado las ventajas de trabajo en equipo en situaciones de trabajo relacionadas con el perfil del Técnico Superior en Administración y Finanzas.</p>



<b>eficacia y eficiencia para la consecución de los objetivos de la organización.</b>	b) Se han identificado los equipos de trabajo que pueden constituirse en una situación real de trabajo. c) Se han determinado las características del equipo de trabajo eficaz frente a los equipos ineficaces. d) Se ha valorado positivamente la necesaria existencia de diversidad de roles y opiniones asumidos por los miembros de un equipo. e) Se ha reconocido la posible existencia de conflicto entre los miembros de un grupo como un aspecto característico de las organizaciones. f) Se han identificado los tipos de conflictos y sus fuentes. g) Se han determinado procedimientos para la resolución del conflicto.
<b>3. Ejerce los derechos y cumple las obligaciones que se derivan de las relaciones laborales, reconociéndolas en los diferentes contratos de trabajo.</b>	a) Se han identificado los conceptos básicos del derecho del trabajo. b) Se han distinguido los principales organismos que intervienen en las relaciones entre empresarios y trabajadores. c) Se han determinado los derechos y obligaciones derivados de la relación laboral. d) Se han clasificado las principales modalidades de contratación, identificando las medidas de fomento de la contratación para determinados colectivos. e) Se han valorado las medidas establecidas por la legislación vigente para la conciliación de la vida laboral y familiar. f) Se han identificado las características definitorias de los nuevos entornos de organización del trabajo. g) Se ha analizado el recibo de salarios, identificando los principales elementos que lo integran. h) Se han identificado las causas y efectos de la modificación, suspensión y extinción de la relación laboral. i) Se han determinado las condiciones de trabajo pactadas en un convenio colectivo aplicable a un sector profesional relacionado con el título de Técnico Superior en Administración y Finanzas. j) Se han analizado las diferentes medidas de conflicto colectivo y los procedimientos de solución de conflictos.
<b>4. Determina la acción protectora del sistema de la Seguridad Social ante las distintas contingencias cubiertas, identificando las distintas clases de prestaciones.</b>	a) Se ha valorado el papel de la seguridad social como pilar esencial para la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos. b) Se han enumerado las diversas contingencias que cubre el sistema de Seguridad Social. c) Se han identificado los regímenes existentes en el sistema de la Seguridad Social. d) Se han identificado las obligaciones de empresario y trabajador dentro del sistema de seguridad social. e) Se han identificado en un supuesto sencillo las bases de cotización de un trabajador y las cuotas correspondientes a trabajador y empresario. f) Se han clasificado las prestaciones del sistema de Seguridad Social, identificando los requisitos. g) Se han determinado las posibles situaciones legales de desempleo en supuestos prácticos sencillos. h) Se ha realizado el cálculo de la duración y cuantía de una prestación por desempleo de nivel contributivo básico.



<b>5. Evalúa los riesgos derivados de su actividad, analizando las condiciones de trabajo y los factores de riesgo presentes en su entorno laboral.</b>	<p>a) Se ha valorado la importancia de la cultura preventiva en todos los ámbitos y actividades de la empresa.</p> <p>b) Se han relacionado las condiciones laborales con la salud del trabajador.</p> <p>c) Se han clasificado los factores de riesgo en la actividad y los daños derivados de los mismos.</p> <p>d) Se han identificado las situaciones de riesgo más habituales en los entornos de trabajo del Técnico Superior en Administración y Finanzas</p> <p>e) Se ha determinado la evaluación de riesgos en la empresa.</p> <p>f) Se han determinado las condiciones de trabajo con significación para la prevención en los entornos de trabajo relacionados con el perfil profesional del Técnico Superior en Administración y Finanzas.</p> <p>g) Se han clasificado y descrito los tipos de daños profesionales, con especial referencia a accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, relacionados con el perfil profesional del Técnico Superior en Administración y Finanzas.</p>
<b>6. Participa en la elaboración de un plan de prevención de riesgos en la empresa, identificando las responsabilidades de todos los agentes implicados.</b>	<p>a) Se han determinado los principales derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.</p> <p>b) Se han clasificado las distintas formas de gestión de la prevención en la empresa, en función de los distintos criterios establecidos en la normativa sobre prevención de riesgos laborales.</p> <p>c) Se han determinado las formas de representación de los trabajadores en la empresa en materia de prevención de riesgos.</p> <p>d) Se han identificado los organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.</p> <p>e) Se ha valorado la importancia de la existencia de un plan preventivo en la empresa que incluya la secuenciación de actuaciones a realizar en caso de emergencia.</p> <p>f) Se ha definido el contenido del plan de prevención en un centro de trabajo relacionado con el sector profesional del Técnico Superior en Administración y Finanzas.</p> <p>g) Se ha proyectado un plan de emergencia y evacuación de una pequeña y mediana empresa.</p>
<b>7. Aplica las medidas de prevención y protección, analizando las situaciones de riesgo en el entorno laboral del Técnico Superior en Administración y Finanzas.</b>	<p>a) Se han definido las técnicas de prevención y de protección que deben aplicarse para evitar los daños en su origen y minimizar sus consecuencias en caso de que sean inevitables.</p> <p>b) Se ha analizado el significado y alcance de los distintos tipos de señalización de seguridad.</p> <p>c) Se han analizado los protocolos de actuación en caso de emergencia.</p> <p>d) Se han identificado las técnicas de clasificación de heridos en caso de emergencia donde existan víctimas de diversa gravedad.</p> <p>e) Se han identificado las técnicas básicas de primeros auxilios que han de ser aplicadas en el lugar del accidente ante distintos tipos de daños y la composición y uso del botiquín.</p> <p>f) Se han determinado los requisitos y condiciones para la vigilancia de la salud del trabajador y su importancia como medida de prevención.</p>



## CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.

Conforme a lo establecido en la Orden de 29 de septiembre de 2010, de evaluación, el Decreto 327/2010, de Reglamento Orgánico de los IES y el RD 1147/2011, de la formación profesional del sistema educativo, la evaluación del proceso de aprendizaje del alumnado deberá determinar la consecución de los resultados de aprendizaje del mismo. Para ello **se realizará una evaluación criterial**, que determinará si el alumnado alcanza, y en qué medida, los criterios de evaluación asociados a dichos resultados.

La calificación de los resultados de aprendizaje será la media aritmética de la calificación obtenida en los criterios de evaluación propios asociados a cada resultado de aprendizaje.

Para calcular la **calificación parcial** del alumnado, podemos enfrentarnos a las siguientes situaciones:

Que **el alumnado alcance todos los resultados de aprendizaje de cada evaluación parcial**, con lo que la media de esta evaluación será el resultado de la media ponderada de los resultados de aprendizaje alcanzados.

Que **el alumnado no consiga alcanzar una calificación positiva en todos los resultados de aprendizaje** asociados a una evaluación parcial, de forma que:

- Si el alumno/a sólo tiene pendiente alcanzar un resultado de aprendizaje, la calificación será la obtenida en el resultado de aprendizaje no alcanzado.
- Si el alumno tiene distintos resultados de aprendizaje sin superar, la calificación será la media ponderada de las calificaciones de los resultados de aprendizaje no superados.

Es importante recordar que la calificación parcial es sólo una calificación orientativa, para que el alumnado conozca en qué punto de consecución de los resultados de aprendizaje se encuentra hasta la fecha.

En toda corrección se dará al alumnado una información suficiente para que pueda alcanzar los criterios de evaluación y, como consecuencia, los resultados de aprendizaje. El feedback o información de retorno es necesario para que estas correcciones sean útiles; nunca se debe olvidar que los alumnos y alumnas están en un proceso de aprendizaje.

Los registros diarios y las calificaciones se recogerán, respectivamente, en las fichas individuales de los alumnos/as que componen el cuaderno del profesor, y en un calificador donde aparecerán reflejadas todas las variables a evaluar y sus correspondientes puntuaciones.

Para finalizar, como nota aclaratoria, **el alumnado que sea sorprendido copiando, consultando con otro compañero/a o realizando cualquier tipo de actividad de la que se deduzca su intención de copiar durante la realización de cualquier tipo de prueba o actividad individual en la que no está permitido este tipo de conductas, será sancionado a criterio de la profesora.**





Los instrumentos de evaluación serán:

- ↳ **Actividades individuales y en grupo**
- ↳ **Trabajos individuales y en grupo**
- ↳ **Pruebas escritas que podrán ser tipo test, preguntas cortas o prácticos.**
- ↳ **Exposiciones orales**
- ↳ **Simulación**

---

## SISTEMAS Y CRITERIOS DE RECUPERACIÓN.

Es una parte más del proceso de enseñanza-aprendizaje, teniendo en cuenta que se trata de evaluación que tiene por finalidad la formación integral del alumnado.

PROCESO DE MEJORA: para **el alumnado que obtenga una calificación global final superior a 5** después de la segunda evaluación (o tercera evaluación en caso de alumnos de primeros ciclos), se establecerá un **periodo de mejora voluntario y una evaluación final en torno al 26 de junio** en los que se trabajarán todos los contenidos asociados a dicho proceso de mejora de forma global.

PROCESO DE RECUPERACIÓN: para **el alumnado que NO obtenga una calificación global final superior a 5** después de la segunda evaluación parcial (o tercera evaluación en caso de primeros ciclos), se establecerá un **periodo de recuperación y una evaluación final en torno al 26 de junio** en los que se trabajarán todos los contenidos del curso pendientes de superar, por lo que el alumnado acude a este plan de refuerzo sólo con los resultados de aprendizaje no alcanzados.

Por tanto, en este periodo se determinarán y planificarán actividades tanto de refuerzo como de mejora que permitan al alumnado la superación o mejora del módulo, según establece el artículo 2.5 c) de la Orden de evaluación.

Dichas actividades consistirán básicamente en realización **ejercicios prácticos, de resúmenes y esquemas conceptuales, repaso de los distintos conceptos teóricos y realización de los trabajos** bajo la supervisión del profesorado, además se realizará una prueba **teórico- práctica**, en ambos procesos. Será **obligatoria la asistencia a las clases** que se establezcan en este período de recuperación o mejora, así como la entrega de los trabajos solicitados.

Por último, para el cálculo de **la calificación final del módulo**, podemos encontrarnos:

- Que **el alumnado haya superado todos los resultados de aprendizaje**, con lo cual la nota final del módulo será la media ponderada de todos los resultados.
- Que **el alumnado haya acudido al plan de refuerzo o recuperación** por no superar algún/os de los resultados de aprendizaje del módulo y recuperase dichos resultados.



En este caso, la calificación final será la media ponderada de todos los resultados superados durante el curso junto con los superados en el proceso de refuerzo.

- Que **el alumnado haya acudido al plan de refuerzo o recuperación** por no superar algún/os de los resultados de aprendizaje del módulo y no recuperase dichos Resultados. En este caso, la calificación final será la media ponderada de todos los resultados, siempre que el alumno/a haya asistido con regularidad a las clases del período de recuperación, así como haya realizado las pruebas evaluables correspondientes a dicho resultado de aprendizaje.
- Que **el alumnado se presente al plan de mejora** para aumentar su calificación. En este caso la calificación final será la media ponderada de los resultados de mayor calificación. En ningún caso la realización del proceso de mejora supondrá una disminución de la calificación obtenida por la media ponderada de las calificaciones obtenidas anteriormente.



## INGLÉS

**Profesora:** María Jesús Pérez Lucena

### **6. EVALUACIÓN**

#### **6.1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN.**

Para cada resultado de aprendizaje se han establecido los siguientes criterios de evaluación:

**1. Reconoce información profesional y cotidiana contenida en todo tipo de discursos orales emitidos por cualquier medio de comunicación en lengua estándar, interpretando con precisión el contenido del mensaje.**

- a) Se ha identificado la idea principal del mensaje.
- b) Se ha reconocido la finalidad del mensaje radiofónico y de otro material grabado o retransmitido pronunciado en lengua estándar identificando el estado de ánimo y el tono del hablante.
- c) Se ha extraído información de grabaciones en lengua estándar relacionadas con la vida social, profesional o académica.
- d) Se han identificado los puntos de vista y las actitudes del hablante.
- e) Se han identificado las ideas principales de declaraciones y mensajes sobre temas concretos y abstractos, en lengua estándar y con un ritmo normal.
- f) Se ha comprendido con todo detalle lo que se le dice en lengua estándar, incluso en un ambiente con ruido de fondo.
- g) Se han extraído las ideas principales de conferencias, charlas e informes, y otras formas de presentación académica y profesional lingüísticamente complejas.
- h) Se ha tomado conciencia de la importancia de comprender globalmente un mensaje, sin entender todos y cada uno de los elementos del mismo.



**1. Interpreta información profesional contenida en textos escritos complejos, analizando de forma comprensiva sus contenidos.**

- a) Se ha leído con un alto grado de independencia, adaptando el estilo y la velocidad de la lectura a distintos textos y finalidades y utilizando fuentes de referencia apropiadas de forma selectiva.
- b) Se ha interpretado la correspondencia relativa a su especialidad, captando fácilmente el significado esencial.
- c) Se han interpretado, con todo detalle, textos extensos y de relativa complejidad, relacionados o no con su especialidad, siempre que pueda volver a leer las secciones difíciles.
- d) Se ha relacionado el texto con el ámbito del sector a que se refiere.
- e) Se ha identificado con rapidez el contenido y la importancia de noticias, artículos e informes sobre una amplia serie de temas profesionales y decide si es oportuno un análisis más profundo.
- f) Se han realizado traducciones de textos complejos utilizando material de apoyo en caso necesario.
- g) Se han interpretado mensajes técnicos recibidos a través de soportes telemáticos. E-mail, fax.
- h) Se han interpretado instrucciones extensas y complejas, que estén dentro de su especialidad.

**2. Emite mensajes orales claros y bien estructurados, analizando el contenido de la situación y adaptándose al registro lingüístico del interlocutor.**

- a) Se han identificado los registros utilizados para la emisión del mensaje.
- b) Se ha expresado con fluidez, precisión y eficacia sobre una amplia serie de temas generales, académicos, profesionales o de ocio, marcando con claridad la relación entre las ideas.
- c) Se ha comunicado espontáneamente, adoptando un nivel de formalidad adecuado a las circunstancias.
- d) Se han utilizado normas de protocolo en presentaciones formales e informales.
- e) Se ha utilizado correctamente la terminología de la profesión.
- f) Se han expresado y defendido puntos de vista con claridad, proporcionando explicaciones y argumentos adecuados.
- g) Se ha descrito y secuenciado un proceso de trabajo de su competencia.
- h) Se ha argumentado con todo detalle, la elección de una determinada opción o procedimiento de trabajo elegido.
- i) Se ha solicitado la reformulación del discurso o parte del mismo cuando se ha considerado necesario.



**3. Elabora documentos e informes propios del sector o de la vida académica y cotidiana, relacionando los recursos lingüísticos con el propósito del mismo.**

- a) Se han redactado textos claros y detallados sobre una variedad de temas relacionados con su especialidad, sintetizando y evaluando información y argumentos procedentes de varias fuentes.
- b) Se ha organizado la información de manera coherente y cohesionada.
- c) Se han redactado informes, destacando los aspectos significativos y ofreciendo detalles relevantes que sirvan de apoyo.
- d) Se ha cumplimentado documentación específica de su campo profesional.
- e) Se han aplicado las fórmulas establecidas y el vocabulario específico en la cumplimentación de documentos.
- f) Se han resumido artículos, manuales de instrucciones y otros documentos escritos, utilizando un vocabulario amplio para evitar la repetición frecuente.
- g) Se han utilizado las fórmulas de cortesía propias del documento a elaborar.

**4. Aplica actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación, describiendo las relaciones típicas características del país de la lengua extranjera.**

- a) Se han definido los rasgos más significativos de las costumbres y usos de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.
- b) Se han descrito los protocolos y normas de relación social propios del país.
- c) Se han identificado los valores y creencias propios de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.
- d) Se ha identificado los aspectos socio-profesionales propios del sector, en cualquier tipo de texto.
- e) Se han aplicado los protocolos y normas de relación social propios del país de la lengua extranjera.
- f) Se han reconocido los marcadores lingüísticos de la procedencia regional.

## 6.2. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.

Para obtener la calificación de las evaluaciones parciales de este módulo profesional, se procederá a sumar las calificaciones ponderadas de los resultados de aprendizaje alcanzados durante el trimestre. La calificación de los resultados de aprendizaje se obtendrá de la suma de las calificaciones ponderadas obtenidas en los criterios de evaluación asociados a los mismos. En el siguiente cuadro se muestran los resultados de aprendizaje que están presentes en todas las unidades de trabajo y su relación con los criterios de evaluación.



<b>R.A.1. Reconoce información profesional y cotidiana contenida en todo tipo de discursos orales emitidos por cualquier medio de comunicación en lengua estándar, interpretando con precisión el contenido del mensaje.</b>	<b>PONDERACIÓN RA1: 10%</b>
<b><u>Criterios de evaluación:</u></b>	<b><u>PONDERACIÓN</u></b>
a) Se ha identificado la idea principal del mensaje.	Todos los criterios de evaluación tienen el mismo valor.
b) Se ha reconocido la finalidad del mensaje radiofónico y de otro material grabado o retransmitido pronunciado en lengua estándar identificando el estado de ánimo y el tono del hablante.	
c) Se ha extraído información de grabaciones en lengua estándar relacionadas con la vida social, profesional o académica.	
d) Se han identificado los puntos de vista y las actitudes del hablante.	
e) Se han identificado las ideas principales de declaraciones y mensajes sobre temas concretos y abstractos, en lengua estándar y con un ritmo normal.	
f) Se ha comprendido con todo detalle lo que se le dice en lengua estándar, incluso en un ambiente con ruido de fondo.	
g) Se han extraído las ideas principales de conferencias, charlas e informes, y otras formas de presentación académica y profesional lingüísticamente complejas.	
h) Se ha tomado conciencia de la importancia de comprender globalmente un mensaje, sin entender todos y cada uno de los elementos del mismo.	



<b>R.A.2. Interpreta información profesional contenida en textos escritos complejos, analizando de forma comprensiva sus contenidos.</b>	<b>PONDERACIÓN RA2: 30%</b>
<b><u>Criterios de evaluación:</u></b>	<b><u>PONDERACIÓN</u></b>
a) Se ha leído con un alto grado de independencia, adaptando el estilo y la velocidad de la lectura a distintos textos y finalidades y utilizando fuentes de referencia apropiadas de forma selectiva.	Todos los criterios tienen el mismo valor.
b) Se ha interpretado la correspondencia relativa a su especialidad, captando fácilmente el significado esencial.	
c) Se han interpretado, con todo detalle, textos extensos y de relativa complejidad, relacionados o no con su especialidad, siempre que pueda volver a leer las secciones difíciles.	
d) Se ha relacionado el texto con el ámbito del sector a que se refiere.	
e) Se ha identificado con rapidez el contenido y la importancia de noticias, artículos e informes sobre una amplia serie de temas profesionales y decide si es oportuno un análisis más profundo.	
f) Se han realizado traducciones de textos complejos utilizando material de apoyo en caso necesario.	
g) Se han interpretado mensajes técnicos recibidos a través de soportes telemáticos. E-mail, fax.	
h) Se han interpretado instrucciones extensas y complejas, que estén dentro de su especialidad.	



<b>R.A. 3. Emite mensajes orales claros y bien estructurados, analizando el contenido de la situación y adaptándose al registro lingüístico del interlocutor.</b>	<b>PONDERACIÓN RA3: 20%</b>
<b><u>Criterios de evaluación:</u></b>	<b><u>PONDERACIÓN</u></b>
a) Se han identificado los registros utilizados para la emisión del mensaje.	Todos los criterios tienen el mismo valor.
b) Se ha expresado con fluidez, precisión y eficacia sobre una amplia serie de temas generales, académicos, profesionales o de ocio, marcando con claridad la relación entre las ideas.	
c) Se ha comunicado espontáneamente, adoptando un nivel de formalidad adecuado a las circunstancias.	
d) Se han utilizado normas de protocolo en presentaciones formales e informales.	
e) Se ha utilizado correctamente la terminología de la profesión.	
f) Se han expresado y defendido puntos de vista con claridad, proporcionando explicaciones y argumentos adecuados.	
g) Se ha descrito y secuenciado un proceso de trabajo de su competencia.	
h) Se ha argumentado con todo detalle, la elección de una determinada opción o procedimiento de trabajo elegido.	
i) Se ha solicitado la reformulación del discurso o parte del mismo cuando se ha considerado necesario.	





<b>R.A. 4. Elabora documentos e informes propios del sector o de la vida académica y cotidiana, relacionando los recursos lingüísticos con el propósito del mismo.</b>	<b>PONDERACIÓN RA4: 30%</b>
<b><u>Criterios de evaluación:</u></b>	<b><u>PONDERACIÓN</u></b>
a) Se han redactado textos claros y detallados sobre una variedad de temas relacionados con su especialidad, sintetizando y evaluando información y argumentos procedentes de varias fuentes.	Todos los criterios tienen el mismo valor.
b) Se ha organizado la información de manera coherente y cohesionada.	
c) Se han redactado informes, destacando los aspectos significativos y ofreciendo detalles relevantes que sirvan de apoyo.	
d) Se ha cumplimentado documentación específica de su campo profesional.	
e) Se han aplicado las fórmulas establecidas y el vocabulario específico en la cumplimentación de documentos.	
f) Se han resumido artículos, manuales de instrucciones y otros documentos escritos, utilizando un vocabulario amplio para evitar la repetición frecuente.	
g) Se han utilizado las fórmulas de cortesía propias del documento a elaborar.	



<b>RA5</b> R.A. 5. Aplica actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación, describiendo las relaciones típicas características del país de la lengua extranjera.	<b><u>PONDERACIÓN RA5 :10%</u></b>
a) Se han definido los rasgos más significativos de las costumbres y usos de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.	Todos los criterios tienen el mismo valor.
b) Se han descrito los protocolos y normas de relación social propios del país.	
c) Se han identificado los valores y creencias propios de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.	
d) Se ha identificado los aspectos socio-profesionales propios del sector, en cualquier tipo de texto.	
e) Se han aplicado los protocolos y normas de relación social propios del país de la lengua extranjera.	
f) Se han reconocido los marcadores lingüísticos de la procedencia regional.	

Para obtener la calificación final del módulo profesional, se sumarán las calificaciones obtenidas de las ponderaciones de los distintos resultados de aprendizaje alcanzados durante el curso. Dichas ponderaciones deben sumar el 100%.

Se considerará **aprobado**, el módulo profesional, cuando la **calificación final** alcance una puntuación de **5** puntos sobre 10.

Los registros diarios y las calificaciones se recogerán, respectivamente, en las fichas individuales de los alumnos/as que componen el cuaderno del profesor, y en un calificador donde aparecerán reflejadas todas las variables a evaluar y sus correspondientes puntuaciones.

La evaluación se realizará globalmente, ya que dicha evaluación es evaluación continua. Además, la evaluación de este módulo se realizará mediante los siguientes instrumentos de evaluación:

-Pruebas escritas: incluirán contenidos sobre los resultados de aprendizaje 1, 2 y 4.



- Pruebas orales: incluirán contenidos sobre el resultado de aprendizaje 3
- Trabajo personal e interés, (registro en el cuaderno del profesor): incluirán contenidos sobre los cinco resultados de aprendizaje, especialmente el 5.

El alumno que no supere positivamente cada evaluación tendrá la oportunidad de aprobarla en la siguiente, ya que la evaluación es continua. El alumno que al final de las tres evaluaciones obtenga una calificación negativa, realizará un examen global de recuperación tras haber asistido a clases de recuperación.

Se llevará el control de asistencia diaria del alumnado. Si un alumno/a, se encuentra en alguna de las siguientes circunstancias:

1. Número de faltas no justificadas: 25% de faltas no justificadas por evaluación (El equipo educativo valorará la justificación del alumno y determinará su validez)
2. Número de actividades procedimentales no realizadas por evaluación del 30% de las actividades procedimentales realizadas en clase.

Se pondrá en marcha el protocolo de actuación establecido en el ROC y, como consecuencia, será evaluado mediante una prueba escrita única a realizar al final de cada período de evaluación.

### **6.3. PROCESO DE MEJORA Y RECUPERACIÓN.**

Es una parte más del proceso de enseñanza-aprendizaje, teniendo en cuenta que se trata de evaluación continua y tiene por finalidad la formación integral del alumnado.

**PROCESO DE MEJORA:** para el alumno/a que obtenga una calificación global fina superior a 5 después de la tercera evaluación, se establecerá un periodo de mejora voluntario y una evaluación final en torno al 26 de junio en el que se trabajarán todos los resultados de aprendizaje de forma global.

Los alumnos asistirán a clase durante este periodo de mejora y realizarán una serie de ejercicios escritos y orales, preparándose así para la prueba final escrita y oral.

**PROCESO DE RECUPERACIÓN:** para el alumno/a que NO obtenga una calificación global final superior a 5 después de la tercera evaluación, se establecerá un periodo de recuperación y una evaluación final en torno al 26 de junio en el que se trabajarán los criterios de evaluación no superados.

Por tanto, en este periodo, se determinarán y planificarán actividades tanto de recuperación como de mejora que permitan al alumnado la superación o mejora del módulo, según establece el artículo 2.5 c) de la Orden de evaluación.



**JUNTA DE ANDALUCIA**  
**I.E.S. “Francisco Rodríguez Marín”**  
Dpto. de Administración y Gestión  
Osuna (Sevilla)

Entre las actividades de recuperación se utilizarán ejercicios de vocabulario, gramática, comprensión lectora, realización de textos y ejercicios de expresión oral. Finalmente se realizará una prueba escrita y oral del resultado o resultados de aprendizajes a superar. Será obligatoria la asistencia a las clases que se establezcan en este período de recuperación, así como la entrega de los trabajos solicitados.