

|   |                     |           |                                 |          |              |                  |          |
|---|---------------------|-----------|---------------------------------|----------|--------------|------------------|----------|
|  | <b>PROGRAMACIÓN</b> |           |                                 |          | <b>CURSO</b> | <b>2017-2018</b> |          |
|   | <b>Departamento</b> |           | <b>Administración y gestión</b> |          |              |                  |          |
|   | <b>Ciclo</b>        |           | <b>Gestión Administrativa</b>   |          |              |                  |          |
|   | <b>Grupo</b>        |           | <b>2º ADG201</b>                |          |              |                  |          |
|   | <b>Módulo</b>       |           | <b>Empresa en el aula</b>       |          |              |                  |          |
|   | <b>Fecha:</b>       |           | 25/10/2017                      | Versión: |              | <b>COMPLETA</b>  |          |
|   |                     |           |                                 |          |              | <b>RESUMIDA</b>  | <b>x</b> |
| <b>CÓDIGO</b>   | F-09-02             | Versión 0 | FECHA REVISIÓN: 01/07/2015      |          |              | pág.: 1/20       |          |

## INDICE

|   |    |
|---|----|
| <a href="#"><u>1. INTRODUCCIÓN</u></a>                                  | 2  |
| <a href="#"><u>2. OBJETIVOS</u></a>                                     | 2  |
| <a href="#"><u>3. ORGANIZACIÓN, SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN</u></a> | 2  |
| <a href="#"><u>3.1. CONTENIDOS</u></a>                                  | 2  |
| <a href="#"><u>4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN</u></a>        | 9  |
| <a href="#"><u>4.1 LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN</u></a>                  | 9  |
| <a href="#"><u>4.2 LOS CRITERIOS DE CALIFICACIÓN</u></a>                | 9  |
| <a href="#"><u>5. RESULTADOS DE APRENDIZAJE MÍNIMO EXIGIBLES</u></a>    | 11 |
| <a href="#"><u>6. PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN</u></a>   | 18 |
| <a href="#"><u>7. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS</u></a>              | 20 |

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente documento es la programación didáctica del módulo EMPRESA EN EL AULA, incluido en la ORDEN de 26 de julio de 2010 de la Consejería de Educación, Cultura y Deporte, por la que se establece el currículo del título de Técnico de Gestión Administrativa para la Comunidad Autónoma de Aragón.

La competencia general de dicha titulación consiste en realizar actividades de apoyo administrativo en el ámbito laboral, contable, comercial, financiero y fiscal, así como actividades de venta en la empresa, aplicando la normativa vigente y protocolos de calidad, asegurando la satisfacción del cliente y actuando según normas de prevención de riesgos laborales y protección ambiental.

A nivel particular EMPRESA EN EL AULA módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar las funciones que realiza un auxiliar administrativo de manera integrada y en un contexto real, además de algunas funciones propias del área comercial de la empresa. Se pretende que el alumno aplique en este módulo todos los conocimientos, procedimientos y aptitudes adquiridos a lo largo de su proceso de aprendizaje y realice los trabajos de apoyo administrativo en cada una de las áreas funcionales de la empresa creada para este propósito.

En cumplimiento con el Capítulo VI, artículo 19.5 de la ORDEN de 29 de mayo de 2008, de la Consejera de Educación, Cultura y Deporte, por la que se establece la estructura básica de los currículos de los ciclos formativos de formación profesional y su aplicación en la Comunidad Autónoma de Aragón, se establece la programación didáctica de acuerdo a la misma.

## 2. OBJETIVOS DEL MÓDULO PROFESIONAL

Los objetivos del módulo son conseguir en el alumnado los siguientes Resultados de aprendizaje:

1. Identifica las características del proyecto de empresa creada en el aula tomando parte en la actividad que esta desarrolla.
2. Transmite información entre las distintas áreas y a clientes internos y externos de la empresa creada en el aula reconociendo y aplicando técnicas de comunicación.
3. Organiza información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos
4. Elabora documentación administrativa, distinguiendo y aplicando las tareas administrativas de cada uno de los departamentos de la empresa.
5. Realiza las actividades derivadas de la política comercial, identificando las funciones del departamento de ventas y compras.
6. Atiende incidencias identificando criterios y procedimientos de resolución de problemas y reclamaciones
7. Trabaja en equipo reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo.

### **3. ORGANIZACIÓN, SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS EN UNIDADES DIDÁCTICAS**

#### **3.1. CONTENIDOS**

En este apartado incluimos aquellos medios o elementos de referencia que son utilizados para alcanzar los resultados de aprendizaje del módulo. La ORDEN de 26 de julio de 2010, de la Consejera de Educación, Cultura y Deporte, por la que se establece el currículo del título de Técnico en Gestión Administrativa para la Comunidad Autónoma de Aragón marca, con los tiempos que se detallan, las siguientes unidades formativas:

UF0446\_13 Organización de la empresa. La Dirección General. Duración: 35 horas

UF0446\_23 El Departamento de Administración. Duración: 56 horas

UF0446\_33 El Departamento Comercial. Duración: 56 horas

Dichas unidades formativas se desglosan en los siguientes contenidos:

#### **Organización de la empresa. La Dirección General. Duración: 35 horas**

##### **Características del proyecto de la empresa en el aula:**

- Actividad, estructura y organización de la empresa en el aula.
- Definición de puestos y tareas.
- Proceso de acogida e integración.

##### **Transmisión de la información en la empresa en el aula:**

- Atención a clientes.
- Comunicación con proveedores y empleados.
- La escucha. Técnicas de recepción de mensajes orales.
- La comunicación telefónica.
- La comunicación escrita.
- Las comunicaciones a través de Internet: el correo electrónico.

##### **Organización de la información en la empresa en el aula:**

- Acceso a la información.
- Sistemas de gestión y tratamiento de la información.
- Archivo y registro.
- Técnicas de organización de la información.

##### **Atención de incidencias y resolución de problemas en la empresa en el aula:**

- Resolución de conflictos.
- Resolución de reclamaciones.
- Procedimientos de recogida de reclamaciones y quejas.
- Documentos o pruebas de una reclamación.
- Seguimiento post-venta. Procedimientos utilizados y servicios ofrecidos.

##### **El trabajo en equipo en la empresa en el aula:**

- Equipos y grupos de trabajo.
- Integración y puesta en marcha de los equipos en la empresa.
- Objetivos, proyectos y plazos.
- La planificación.
- Toma de decisiones.

Ineficiencias y conflictos.

### **El Departamento Comercial. Duración: 56 horas**

#### **Actividades de política comercial de la empresa en el aula:**

Producto y cartera de productos. Catálogo.  
Tarifa de Precios.  
Publicidad y promoción. Merchandising.  
Asistencia y participación en Ferias.  
Distribución.  
Cartera de clientes.  
Investigación de mercados.  
Venta. Organización de la venta.  
Técnicas de venta: Ofertas, comercio electrónico.

#### **Transmisión de la información en la empresa en el aula:**

Atención a clientes.  
Comunicación con proveedores.  
Aspectos legales en la atención al cliente.  
Informes a Dirección.

#### **Organización de la información en la empresa en el aula:**

Archivo y registro.  
Bases de datos en la atención al cliente.

#### **Elaboración de la documentación administrativa-comercial de la empresa en el aula:**

Documentos relacionados con el área de aprovisionamiento.  
Recepción de mercancías.  
Envíos a clientes.  
Documentos relacionados con el área comercial.  
Nota de pedido, albarán y factura.  
Aplicaciones informáticas específicas.  
Gestión de los documentos en un sistema de red informática.  
Copia de seguridad del trabajo diario.

### **El Departamento de Administración. Duración: 56 horas**

#### **Elaboración de la documentación administrativa de la empresa en el aula:**

Documentos relacionados con el área laboral.  
Gestiones con los Organismos Públicos y las Mutuas Patronales.  
Contratos de trabajo, nominas y liquidaciones a la Seguridad Social  
Confeción del calendario laboral.  
Documentos relacionados con el área financiera.  
Presupuesto de tesorería y su seguimiento.  
Documentos relacionados con el área fiscal.  
Gestión de los impuestos locales.  
Liquidación y presentación del IRPF, IVA y Sociedades.  
Confeción de certificados de ingresos y retenciones a trabajadores y profesionales.  
Declaraciones informativas.  
Documentos relacionados con el área contable.  
Aplicaciones informáticas específicas.

Gestión de los documentos en un sistema de red informática.  
Copia de seguridad del trabajo diario.

**Atención de incidencias y resolución de problemas en la empresa en el aula:**

Atención y Resolución de reclamaciones.  
Documentos o pruebas de una reclamación.

**ORGANIZACIÓN Y SECUENCIACIÓN DE CONTENIDOS EN UNIDADES DIDÁCTICAS**

Con el fin de adecuar y organizar los contenidos de la mejor forma posible para efectuar la simulación de la empresa, éstos serán organizados como sigue en los siguientes epígrafes del presente punto.

No obstante, anticipamos que los contenidos incluidos se refieren a los diferentes departamentos de empresa simulados, es decir, los medios en que el alumnado desarrollará las funciones inherentes al mismo. Para un óptimo desempeño de sus funciones en dichos departamentos el alumnado realizará uso de los aprendizajes y aplicaciones informáticas desarrolladas en los puntos I y II. El alumnado posteriormente asistirá a lo largo del curso, de forma equitativamente rotativa, a cada uno de los departamentos que se definen en los contenidos III, IV, V, VI y VII. Se implementa un contenido en el epígrafe VIII relativo a la actividad extraescolar correspondiente a la elaboración de una feria que se celebrará en otra localidad aragonesa, en la que interaccionarán con alumnado de distintos centros educativo acogidos al proyecto de empresas simuladas, en una fecha todavía no definida.

**I. CARACTERÍSTICAS DEL PROYECTO DE LA EMPRESA SIMULADA, “4everclean, SLS (Sociedad Limitada Simulada)”**

1. Introducción a la empresa simulada “4everclean SLS (Sociedad Limitada Simulada)”
2. Descripción de la empresa. Definición de puestos y tareas.
  - 2.1. Actividad económica a la que se dedica
  - 2.2. Productos que vende y compra
3. Principales clientes
4. Principales proveedores
5. El trabajo en equipo en la empresa en el aula. Objetivos, proyectos y plazos.
6. Suministros y servicios exteriores contratados
  - 6.1. Otros acreedores
7. Trabajadores. Proceso de acogida, integración y puesta en marcha de los equipos en la empresa.
  - 7.1. Datos personales y familiares
  - 7.2. Datos contractuales

**II. INICIACIÓN A APLICATIVO INFORMÁTICO DE CONTABILIDAD, FACTURACIÓN Y NÓMINAS, APLIFISA, MEDIO SOFTWARE EN EL AULA.**

1. Configuración individualizada de una empresa en aplicación informática APLIFISA
2. Operaciones de registro de proveedores.
3. Operaciones de registro de clientes
4. Operaciones de registro de artículos
5. Compra: operaciones de pedido, albarán y factura
6. Venta: operaciones de pedido, albarán y factura
7. Contabilidad: Enlace contable aplicación de facturación con aplicación de contabilidad.
8. Elección óptima de los medios de pago en las transacciones simuladas.

### **III. DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN CON ORIENTACIÓN COMERCIAL**

1. Transmisión de la información en la empresa en el aula
2. Organización de la información en la empresa en el aula
3. Atención a clientes, comunicación con proveedores y empleados.
4. Puesto de recepción: descripción de tareas
  - 4.1. Atención de las llamadas telefónicas
  - 4.2. Control de correspondencia de entrada (escrita y electrónica)
  - 4.3. Control de correspondencia de salida (escrita y electrónica)
  - 4.4. Inventario del material de oficina
  - 4.5. Funciones de marketing
5. Coordinación y apoyo al resto de departamentos
  - 5.1. Elaboración y actualización de las fichas de clientes
  - 5.2. Atención de incidencias y resolución de conflictos.
  - 5.3. Atención al cliente y servicio posventa
  - 5.4. Organización del archivo físico y registro informático.

### **IV. ALMACÉN Y COMPRAS**

1. Recuerda tus tareas
2. Emisión de pedidos por medio de la aplicación informática dispuesta.
3. Control de la documentación: albaranes y facturas.
4. Elaboración de fichas de proveedores
  - 4.1. Pedidos a los proveedores
  - 4.2. Aplicación de los descuentos
  - 4.3. Aspectos relativos al transporte
  - 4.4. Otras informaciones para recordar
5. Programación de actividades
6. Ejemplos de documentos
7. Organización del archivo
  - 7.1. Organización del archivo físico
  - 7.2. Archivo informático
8. Relación con otros puestos de trabajo y con el entorno
9. Informaciones de partida
  - 9.1. Información sobre existencias iniciales
  - 9.2. Volumen de producto a comprar y análisis de mercados.
  - 9.3. Cálculo del coste unitario real
  - 9.4. Otras informaciones para recordar
10. Programación de actividades y relación con otros puestos de trabajo
11. Ejemplos de documentos
12. Organización del archivo
  - 12.1. Organización del archivo físico
  - 12.2. Archivo informático

## **V. VENTAS Y MARKETING**

1. Actividades de política comercial de la empresa en el aula
2. Cartera de productos, tarifas, publicidad, promoción y técnicas de ventas.
3. Actividad comercial y captación de clientes.
4. Investigación de mercados
5. Elaboración de la documentación administrativa-comercial de la empresa en el aula
6. Elaboración y actualización de las fichas de clientes
7. Recepción de pedidos y envío de la mercancía. Gestión del transporte
8. Facturación en aplicación informática dispuesta
9. Atención al cliente y servicio posventa
10. Organización del archivo
  - 10.1. Archivo físico
  - 10.2. Archivo informático
11. Programación de actividades comerciales y ferias.
12. Ejemplos de documentos
13. Organización del archivo
  - 13.1. Organización del archivo físico
  - 13.2. Archivo informático

## **VI. RECURSOS HUMANOS**

1. Introducción al aplicativo informático dispuesto para la contratación de empleados.
2. Elaboración de la documentación administrativa de la empresa en el aula
3. Confección del calendario laboral y de los horarios.
4. Afiliación y alta de trabajadores en la Seguridad Social.
5. Certificado de ingresos y retenciones a trabajadores y profesionales.
6. Confección nómina
  - 6.1. Convenio colectivo de trabajo aplicable a la empresa creada.
  - 6.2. Datos de los trabajadores que vamos a contratar a lo largo del año
  - 6.3. Retención del IRPF
  - 6.4. Datos salariales de cada mes
7. Puesto de nóminas y seguros sociales: descripción de tareas
  - 7.1. Registro de la situación de los trabajadores
  - 7.2. Gestión de nóminas y seguros sociales
8. Puesto de contratación: descripción de tareas
  - 8.1. Marco legal
  - 8.2. Selección de personal
  - 8.3. Contratación de trabajadores
  - 8.4. Despidos, bajas y finiquito
  - 8.5. Seguridad e higiene en el trabajo
9. Ejemplos de documentos
10. Gestiones con los Organismos Públicos y las Mutuas Patronales.

## 11. Organización del archivo

### **VII. CONTABILIDAD Y TESORERÍA**

1. Configuración-enlace contable entre aplicaciones de facturación y gestión de personal con la aplicación de contabilidad dispuesta.
2. Relación con otros puestos de trabajo
3. Informaciones de partida
  - 3.1. Orientaciones para el uso del programa de gestión contable
  - 3.2. Balance de situación inicial
  - 3.3. Creación de las subcuentas contables
  - 3.4. Criterios de codificación
  - 3.5. Pautas para la elaboración de asientos
  - 3.6. Fiscalidad
4. Documentos relacionados con el área contable, fiscal y financiera.
5. Presupuesto de tesorería y seguimiento.
6. Gestión de los impuestos locales.
7. Liquidación y presentación de IRPF, IVA y Sociedades.
8. Certificados de ingresos y retenciones a trabajadores y profesionales.
9. Gestión de documentos en un sistema de red informática
  - 9.1. Organización del archivo físico
  - 9.2. Archivo informático
10. Puesto de tesorería: descripción de tareas
  - 10.1. Gestión de pagos a proveedores y suministradores y cobros a clientes
  - 10.2. Gestión bancaria y control de cuentas

### **VIII. ACTIVIDAD EXTRAESCOLAR: FERIA DE INTERACCIÓN DE EMPRESAS SIMULADAS CON OTROS CENTROS.**

1. Preparación exposición, expositores y documentación.
2. Formación comercial
3. Promoción de productos.
4. Registro de potenciales clientes y proveedores.
5. Conclusiones

#### **DISTRIBUCIÓN TEMPORAL.**

En el curso se dispone de 147 horas lectivas, coincidentes con las propuestas en la ORDEN de 26 de julio de 2010, de la Consejera de Educación, Cultura y Deporte, por la que se establece el currículo del título de Técnico en Gestión Administrativa para la Comunidad Autónoma. Para una mejor simulación de actividades los contenidos se distribuyen de la siguiente manera. Concluidas las actividades I y II, el alumnado rotará por los distintos departamentos incluidos en los puntos III, IV, V, VI y VII a lo largo de ambas evaluaciones. La celebración de la feria de empresas simuladas tendrá en lugar en una fecha no definida todavía, razón por la cual la Unidad VIII queda ubicada entre ambas evaluaciones.



|  | UNIDADES DIDÁCTICAS PROGRAMADAS  | Nº DE HORAS PROGRAMADAS | CONTENIDOS PROGRAMADOS |               |
|--|--|-------------------------|------------------------|---------------|
|  |  |                         | %                      | % ACUMULADO   |
| <b>1ª EVAL</b><br>UF 0446_13<br>UF0446_23<br>UF0446_33 | I.-Elementos y características de la empresa simulada 4everclean SLS. Diagrama de flujos | 5                       | 3,4%                   | 3,4%          |
|  | II.-Aplicativo Aplifisa  | 13                      | 8,85%                  | 12,24%        |
|  | III.-Recepción y orientación comercial   | 60                      | 40,81%                 | 53,06%        |
|  | IV.-Almacén y Compras  |                         |                        |               |
|  | V.-Ventas y Marketng   |                         |                        |               |
|  | VI-Recursos Humanos  |                         |                        |               |
|  | VII.-Contabilidad y Tesorería  |                         |                        |               |
|  | VIII. Feria  | 60                      | 40,81%                 | 53,06%        |
| <b>TOTAL PARCIAL 1ª EV.</b>                            |  | <b>78</b>               | <b>53,06%</b>          | <b>53,06%</b> |
| <b>2ª EVAL.</b><br>UF0446_23<br>UF0446_33              | VIII. Feria  | 69                      | 46,93%                 | 46,93%        |
|  | III.-Recepción y orientación comercial   |                         |                        |               |
|  | IV.-Almacén y Compras  |                         |                        |               |
|  | V.-Ventas y Marketng   |                         |                        |               |
|  | VI-Recursos Humanos  |                         |                        |               |
|  | VII.-Contabilidad y Tesorería  |                         |                        |               |
| <b>TOTAL PARCIAL 2ª EV.</b>                            |  | <b>69</b>               | <b>46,93</b>           | <b>100%</b>   |
|  |  | 147                     | 100,00%                | 100%          |

#### 4\_ CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN.

##### 4.1. LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

Son los establecidos en la ORDEN de 26 de julio de 2010 de la Consejería de Educación, Cultura y Deporte, por la que se establece el currículo del título de Técnico de Gestión Administrativa para la Comunidad Autónoma de Aragón de desarrollo del currículo del ciclo formativo en relación a este Módulo y que se indican en el apartado 5 de ésta programación.

Obsérvese que la presencia de indicadores mínimos se manifiesta en varias unidades didácticas (correspondientes a los distintos departamentos) lo cual facilita su detección y evidencia.

##### 4.2 CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.

Se elaborará una plantilla de corrección para cada prueba evaluable con los criterios de calificación cuya aplicación determine la nota obtenida.

La plantilla recogerá criterios específicos de módulo y los generales de Departamento (Presentación, contenidos y conceptos). La incorrecta presentación disminuirá la nota de la prueba. En las pruebas de tipo test los fallos podrán disminuir la nota.

El alumnado conocerá los criterios de corrección antes de realizar cada prueba, así como los

indicadores, mínimos o no, que se evalúan en cada pregunta o apartado y será informado del resultado de cada prueba

El cálculo matemático que suponen las calificaciones queda detallado en el punto 6 de la presente programación. El alumnado será informado con anterioridad de dichos indicadores mínimos y de la consecución de los ejercicios prácticos.

## 5\_ RESULTADOS DE APRENDIZAJE MÍNIMOS EXIGIBLES.

**RESULTADO DE APRENDIZAJE: 1. Identifica las características del proyecto de empresa creada en el aula tomando parte en la actividad que esta desarrolla.**

| CRITERIOS DE EVALUACIÓN  | INDICADOR   | MI<br>NI<br>M<br>O | INSTRUMS.<br>EVALUACIÓN |   |   |   | Uni<br>dad |
|--|---|--------------------|-------------------------|---|---|---|------------|
|  |   |                    | E                       | S | O | A |            |
| a) Se han identificado las características internas y externas de la empresa creada en el aula.  | Identificar la naturaleza de la empresa, objetivos, productos, empleados, mercados, clientes y proveedores.   | X                  |                         |   | X | X | 1          |
| b) Se han identificado los elementos que constituyen la red logística de la empresa creada: proveedores, clientes, sistemas de producción y/o comercialización, almacenaje, y otros. | Elaborar coherentemente diagramas de flujos explicativos de las operaciones de recepción, compra, venta y contratación.   | X                  | X                       |   | X | X | 1 y 2      |
| c) Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo del proceso productivo o comercial.  | Distinguir los departamentos, sus funciones y la relación existente con el proceso productivo y /o comercial de la empresa.   | X                  | X                       | X | X | X | 2          |
|  | Construir en aplicativo Aplifisa pedidos, albaranes y facturas tanto en compras como en ventas  | X                  | X                       | X | X | X | 2          |
| d) Se ha relacionado características del mercado, tipos de clientes y proveedores y su influencia en el desarrollo de la actividad empresarial                                       | Distinguir entre clientes/proveedores de la Red y los de la Central Sefed así como las características e influencia que el mercado simulado de la plataforma de simulación ofrece         | X                  |                         |   | X | X | 3 a 7      |
| e) Se ha valorado la polivalencia de los puestos de trabajo administrativos  | Rotar por los distintos departamentos cumpliendo con sus funciones así como explicar con soltura el proceso de trabajo al compañero que ocupará su puesto en la rotación de departamento. | X                  |                         | X | X | X | 3 a 7      |
| f) Se ha integrado en la empresa creada en el aula, describiendo su relación con el sector, su estructura organizativa y las funciones de cada departamento.                         | Reconocer la estructura organizativa que representa cada uno de los departamentos en que participa de forma rotativa.   | X                  |                         | X | X | X | 3 a 7      |

E=Pruebas objetivas; S=ejercicios simulación; O=Observación directa, A=Atencion/asistencia

| <b>RESULTADO DE APRENDIZAJE: 2. Transmite información entre las distintas áreas y a clientes internos y externos de la empresa creada en el aula reconociendo y aplicando técnicas de comunicación.</b> |   |                              |                                 |          |          |          |                    |
|---|---|------------------------------|---------------------------------|----------|----------|----------|--------------------|
| <b>CRITERIO DE EVALUACIÓN</b>   | <b>INDICADOR</b>  | <b>MI<br/>NI<br/>M<br/>O</b> | <b>INSTRUMS.<br/>EVALUACIÓN</b> |          |          |          | <b>Uni<br/>dad</b> |
|   |   |                              | <b>E</b>                        | <b>S</b> | <b>O</b> | <b>A</b> |                    |
| a) Se han utilizado la forma y técnicas adecuadas en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.   | Contestar con cortesía, corrección y eficacia al teléfono.  | X                            | X                               |          | X        | X        | 3 a 8              |
|   | Conocer las técnicas, el servicio y productos a ofertar   | X                            |                                 |          | X        | X        | 3 a 8              |
| b) Se ha mantenido una actitud correcta en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa  | Contestar con interés, corrección, voluntad comercial y eficacia al teléfono.   | X                            | X                               | X        | X        | X        | 3 a 8              |
| c) Se ha transmitido la información de forma clara y precisa  | Revisar, comprobar y distribuir los documentos elaborados y /o recibidos por el departamento con precisión a quien proceda dentro y fuera de la empresa.. | X                            | X                               | X        | X        | X        | 3 a 8              |
| d)Se ha utilizado el tratamiento protocolario adecuado  | Contestar con cortesía, corrección y eficacia al teléfono. Realizar las correspondientes ofertas, promociones y descuentos a los potenciales clientes.    | X                            |                                 |          | X        | X        | 3 a 8              |
| e) Se han identificado emisor y receptor en una conversación telefónica o presencial  | Identificar al emisor y receptor en una conversación telefónica o presencial.   | X                            |                                 | X        | X        | X        | 3 a 8              |
| f)Se ha identificado al remitente y destinatario en comunicaciones escritas recibidas   | Identificar al remitente y destinatario en comunicaciones escritas recibidas.   | X                            |                                 | X        | X        | X        | 3 a 8              |
| g) Se ha registrado la información relativa a las consultas realizadas en la herramienta de gestión de la relación con el cliente   | Registrar la información relativa a las consultas realizadas  | X                            |                                 |          | X        | X        | 3 a 8              |
| h) Se han aplicado técnicas negociación básicas con clientes y proveedores  | Diseñar y aplicar técnicas de negociación con clientes y proveedores  | X                            |                                 | X        | X        | X        | 3 a 8              |

| <b>RESULTADO DE APRENDIZAJE: 3. Organiza información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos</b>             |  |                              |                                 |          |          |          |                    |
|---|--|------------------------------|---------------------------------|----------|----------|----------|--------------------|
| <b>CRITERIO DE EVALUACIÓN</b>   | <b>INDICADOR</b>   | <b>MI<br/>NI<br/>M<br/>O</b> | <b>INSTRUMS.<br/>EVALUACIÓN</b> |          |          |          | <b>Uni<br/>dad</b> |
|   |  |                              | <b>E</b>                        | <b>S</b> | <b>O</b> | <b>A</b> |                    |
| a) Se han aplicado procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado. | Realizar encuestas de satisfacción del cliente por email y por teléfono, de forma proactiva y reactiva.          | X                            | X                               |          | X        | X        | 3 a 8              |
| b) Se ha tramitado correctamente la información ante la persona o departamento de la empresa que corresponda.                                     | Crear fichero de clientes y tramitar correctamente la información entre personas y departamentos                 | X                            | X                               | X        | X        | X        |                    |
| c) Se han aplicado las técnicas de organización de la información.  | Aplicar técnicas de organización de la información.  | X                            |                                 | X        | X        | X        | 3 a 8              |
| d) Se ha analizado y sintetizado la información suministrada  | Comprobar y sintetizar los documentos que encuentra o emite en/desde el departamento.                            | X                            |                                 |          | X        | X        | 3 a 8              |
| e) Se ha manejado como usuario la aplicación de control y seguimiento de clientes, proveedores y otros  | Registrar en Factuges los pedidos recibidos/enviados de clientes y proveedores así como albaranes y facturas.    | X                            | X                               | X        | X        | X        | 3 a 8              |
| f) Se han aplicado las técnicas de archivo manuales e informáticas predichas.   | Comprobar que los documentos recibidos /enviados están bien elaborados y guardarlos física y/o electrónicamente. | X                            |                                 | X        | X        | X        | 3 a 8              |

| <b>RESULTADO DE APRENDIZAJE: 4. Elabora documentación administrativa, distinguiendo y aplicando las tareas administrativas de cada uno de los departamentos de la empresa.</b> |  |                              |                                 |          |          |          |                    |
|--|--|------------------------------|---------------------------------|----------|----------|----------|--------------------|
| <b>CRITERIO DE EVALUACIÓN</b>  | <b>INDICADOR</b>   | <b>MI<br/>NI<br/>M<br/>O</b> | <b>INSTRUMS.<br/>EVALUACIÓN</b> |          |          |          | <b>Uni<br/>dad</b> |
|  |  |                              | <b>E</b>                        | <b>S</b> | <b>O</b> | <b>A</b> |                    |
| a) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de aprovisionamiento de la empresa.  | Ejecutar las tareas administrativas del área de Almacén-compras                                      | X                            |                                 | X        | X        | X        | 3 a 8              |
| b) Se han ejecutado las tareas administrativas del área comercial de la empresa.   | Ejecutar las tareas administrativas del área Marketing-ventas de la empresa                          | X                            |                                 | X        | X        | X        | 3 a 8              |
| c) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de RRHH de la empresa.   | Ejecutar las tareas administrativas del área de RRHH de la empresa.                                  | X                            |                                 | X        | X        | X        | 3 a 8              |
| d) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de contabilidad  | Ejecutar las tareas administrativas del área de contabilidad- tesorería.                             | X                            |                                 | X        | X        | X        | 3 a 8              |
| e) Se han ejecutado las tareas administrativas del área financiera   | Ejecutar las tareas administrativas del área financiera.   | X                            |                                 | X        | X        | X        | 3 a 8              |
| f) Se han ejecutado las tareas administrativas del área fiscal de la empresa   | Ejecutar las tareas administrativas del área fiscal de la empresa.                                   | X                            |                                 | X        | X        | X        | 3 a 8              |
| g) Se ha aplicado la normativa vigente   | Aplicar la normativa vigente, impuestos, normalización de cuadernos bancarios, Plan General Contable | X                            |                                 | X        | X        | X        | 3 a 8              |

| <b>RESULTADO DE APRENDIZAJE: 5. Realiza las actividades derivadas de la política comercial, identificando las funciones del departamento de ventas y compras.</b> |   |                              |                                 |          |          |          |                    |
|---|---|------------------------------|---------------------------------|----------|----------|----------|--------------------|
| <b>CRITERIO DE EVALUACIÓN</b>   | <b>INDICADOR</b>  | <b>MI<br/>NI<br/>M<br/>O</b> | <b>INSTRUMS.<br/>EVALUACIÓN</b> |          |          |          | <b>Uni<br/>dad</b> |
|   |   |                              | <b>E</b>                        | <b>S</b> | <b>O</b> | <b>A</b> |                    |
| a) Se ha elaborado y/o actualizado el catálogo de productos de la empresa   | Confeccionar catálogo de productos  | X                            | X                               | X        | X        | X        | 3 a 8              |
| b) Se ha manejado la base de datos de proveedores, comparando ofertas y estableciendo negociaciones de condiciones de compras.                                    | Consultar bases de datos en la plataforma virtual de SEFED. Negociar y lanzar ofertas a las empresas simuladas de otros institutos. | X                            | X                               | X        | X        | X        | 3 a 8              |
| c) Se han elaborado y/o actualizado las fichas de los clientes  | Actualizar periódicamente las fichas de clientes contenidas en Aplifisa   | X                            | X                               | X        | X        | X        | 3 a 8              |
| d) Se han elaborado listas de precios   | Confeccionar listas de precios asociadas a cada producto  | X                            | X                               | X        | X        | X        | 3 a 8              |
| e) Se han confeccionado ofertas   | Confeccionar ofertas  | X                            | X                               | X        | X        | X        | 3 a 8              |
| f) Se han identificado los canales de comercialización más frecuentes en la actividad específica  | Identificar canales digitales, informáticos y canales físicos (correo ordinario y exposición en feria)                              | X                            |                                 | X        | X        | X        | 3 a 8              |

| <b>RESULTADO DE APRENDIZAJE: 6. Atiende incidencias identificando criterios y procedimientos de resolución de problemas y reclamaciones</b> |   |                              |                                 |          |          |          |                    |
|---|---|------------------------------|---------------------------------|----------|----------|----------|--------------------|
| <b>CRITERIO DE EVALUACIÓN</b>   | <b>INDICADOR</b>  | <b>MI<br/>NI<br/>M<br/>O</b> | <b>INSTRUMS.<br/>EVALUACIÓN</b> |          |          |          | <b>Uni<br/>dad</b> |
|   |   |                              | <b>E</b>                        | <b>S</b> | <b>O</b> | <b>A</b> |                    |
| a) Se han identificado la naturaleza y el origen de los problemas y reclamaciones.  | Atender posibles quejas o reclamaciones de los clientes identificando los motivos.  | X                            |                                 | X        | X        | X        | 3 a 8              |
| b) Se ha identificado la documentación que se utiliza para recoger una reclamación.   | Identificar la documentación que se utilizar para recoger una reclamación y elaborar pautas para recabar información en una reclamación.  | X                            | X                               | X        | X        | X        | 3 a 8              |
| c) Se han aplicado técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.  | Aplicar técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo, resolviendo problemas que surgen en la elaboración de los documentos. | X                            |                                 | X        | X        | X        | 3 a 8              |
| d) Se han buscado y propuesto soluciones a la resolución de los problemas.  | Buscar y proponer solución a la resolución de los problemas.  | X                            | X                               | X        | X        | X        | 3 a 8              |
| e) Se ha seguido el proceso establecido para una reclamación  | Seguir el proceso establecido para una reclamación  | X                            |                                 | X        | X        | X        | 3 a 8              |
| f) Se ha verificado que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente  | Verificar que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente  | X                            |                                 | X        | X        | X        | 3 a 8              |



| <b>RESULTADO DE APRENDIZAJE: 7. Trabaja en equipo reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo.</b> |  |                              |                                 |          |          |          |                    |
|---|--|------------------------------|---------------------------------|----------|----------|----------|--------------------|
| <b>CRITERIO DE EVALUACIÓN</b>   | <b>INDICADOR</b>   | <b>MI<br/>NI<br/>M<br/>O</b> | <b>INSTRUMS.<br/>EVALUACIÓN</b> |          |          |          | <b>Uni<br/>dad</b> |
|   |  |                              | <b>E</b>                        | <b>S</b> | <b>O</b> | <b>A</b> |                    |
| a) Se ha mantenido una actitud de respeto al profesor-gerente y a los compañeros  | Mantener una actitud de respeto al profesor-gerente y a los compañeros.                          | X                            |                                 |          | X        | X        | 3 a 8              |
| b) Se han cumplido las órdenes recibidas  | Cumplir las órdenes recibidas.   | X                            |                                 |          | X        | X        | 3 a 8              |
| c) Se ha mantenido una comunicación fluida con los compañeros   | Mantener una comunicación fluida con los compañeros.   | X                            |                                 |          | X        | X        | 3 a 8              |
| d) Se han expuesto opiniones y puntos de vista ante una tarea   | Exponer opiniones y puntos de vista ante una tarea.  | X                            |                                 |          | X        | X        | 3 a 8              |
| e) Se ha valorado la organización de la propia tarea  | Valorar la organización de la propia tarea.  | X                            |                                 |          | X        | X        | 3 a 8              |
| f) Se ha complementado el trabajo entre los compañeros  | Complementar el trabajo entre los compañeros.  | X                            |                                 | X        | X        | X        | 3 a 8              |
| g) Se ha transmitido la imagen de la empresa  | Transmitir la imagen de la empresa.  | X                            |                                 | X        | X        | X        | 3 a 8              |
| h) Se ha realizado cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio   | Realizar cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio. | X                            |                                 |          | X        | X        | 3 a 8              |
| i) Se han respetado las normas establecidas y la cultura empresarial  | Respetar las normas establecidas y la cultura empresarial.                                       | X                            |                                 |          | X        | X        | 3 a 8              |
| j) Se ha mantenido una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando iniciativa emprendedora  | Mantener una actitud proactiva, participar en el grupo y desarrollar iniciativa emprendedora.    | X                            |                                 |          | X        | X        | 3 a 8              |

## 6\_ PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.

Al inicio de curso se realizará una prueba inicial para valorar los conocimientos previos que el alumnado tiene sobre el módulo. Esta prueba no evalúa los conocimientos de los alumnos ya que sólo sirve para detectar aquellos aspectos en que el alumnado ha progresado o por el contrario, que fuere necesario repasar antes de iniciar el desarrollo del módulo.

### **SISTEMA DE EVALUACIÓN CONTINUA (alumnado dentro de los límites de asistencia al aula o cuyas ausencias han sido debidamente justificadas).**

Las pruebas a realizar en cada evaluación serán:

- 1) -Seguimiento de la actitud, puntualidad, disposición e iniciativa, aspectos esenciales para su inserción en el mundo laboral.
- 2) -Ejercicios de simulación individuales y/o grupales, por observación y/o depósito del documento físico o electrónico..
- 3) -Trabajos realizados en clase por observación y/o entrega del documento físico o electrónico. Se incluyen los relacionados con la feria de empresas simuladas.
- 4)- **\*\* Examen al final de cada evaluación.\*\***

**\*\* Dada la constante utilización de medios informáticos en red así como la interacción en tiempo real de la empresa simulada con otros centros educativos, e incluso la interdependencia personal entre los departamentos en que participan, resulta vital la asistencia a clase para conocer el desempeño de la actividad donde defiende su puesto de trabajo. Es decir, al igual que en la empresa real resulta inviable predecir si la labor y actitud de un trabajador es conforme hasta que éste no ha desempeñado la función requerida, en nuestra empresa simulada sólo se evidenciará su cumplimiento si el alumnado ha asistido a su “jornada laboral”.**

Por tanto, si no se pudiera evidenciar la superación de alguno/s de los mínimos de la presente programación por medio de las 3 pruebas mencionadas se podrá fijar un examen al final de cada evaluación para poder constatar los restantes mínimos, exclusivamente a los alumnos afectos.\*\*

A efectos de recuperación, se presentará un examen que permita evidenciar el cumplimiento de los contenidos mínimos para superar el módulo. Éste podrá incluir cuantas herramientas informáticas hayan sido utilizadas en el aula a lo largo del curso.

### **Criterio para obtener la nota de las evaluaciones**

Los indicadores relativos al desempeño se reflejan en plantillas que se permitirá visualizar al alumno, las cuales están disponibles en programación completa. Se trata de 5 plantillas individuales de indicadores, una plantilla de indicadores por cada departamento y alumno.

A efectos de calificación se tendrán en cuenta aquellos indicadores cuyos contenidos hayan sido desarrollados en el aula hasta la conclusión de la evaluación. El restante de indicadores computará para la siguiente evaluación, en que se desarrollen. En todo caso, todos los indicadores mínimos se completarán transcurrido el curso actual.

La presencia recurrente de indicadores mínimos en varias sesiones correspondientes a los distintos departamentos proporciona ocasiones suficientes para que el alumnado muestre su valía y por ende para que el profesor-gerente evidencie la misma.

---La calificación de APTO en todos los indicadores mínimos se calificará con 5 puntos, imprescindibles para el aprobado de la evaluación.

---En cuanto a los 5 puntos adicionales, corresponden al desempeño en los departamentos en que rotarán (1 punto por cada departamento). Cada uno de dichos indicadores adicionales tiene el mismo valor que el resto de indicadores adicionales.

Los instrumentos o pruebas de evaluación para evidenciar dicho cumplimiento también se reflejan en dicho Anexo de plantillas en la casilla “evidencia”. En la casilla “nota” figurará la calificación de dicho indicador adicional. Éste puede tener los siguientes valores:

Bien= 100%; Regular= 50%; Mal/sin realizar = 0%

**La nota/calificación ordinaria final del módulo:** La media aritmética de las evaluaciones. En caso de resultar una calificación con decimales, se redondeará al medio punto entero más próximo y en caso de equidistancia, en favor del alumno.

### **Alumnos que pierden derecho a sistema de evaluación continua**

La asistencia a clase es obligatoria y el alumnado que tenga faltas en más de un 15% de las horas oficiales anuales de un módulo perderá el derecho a la evaluación continua. Sólo las faltas por motivos laborales se excluyen de ese cómputo, debidamente justificadas.

Si se pierde el derecho a la evaluación continua, el alumno solo podrá presentarse a la convocatoria ordinaria de final de curso en la que se le aplicarán los mismos instrumentos de evaluación y calificación programados en cada uno de ellos para todo el curso.

Por tanto, cuando un alumno pierda el derecho a la evaluación continua NO podrá presentarse a los exámenes parciales y a las recuperaciones de estos, deberá ir a la suficiencia de junio con toda la materia que tenga pendiente desde el momento de pérdida del derecho hasta la fecha de la suficiencia.

**La prueba consistirá en la resolución de un examen global** que permita evidenciar el cumplimiento de los contenidos mínimos para superar el módulo. Éste podrá incluir cuantas herramientas informáticas hayan sido utilizadas en el aula a lo largo del curso.

Si el alumno que se encuentra en estas condiciones, tuviera contenidos aprobados en fechas anteriores a la pérdida del derecho, se le guardará la nota obtenida y la nota final del módulo será la media aritmética ponderada, entre aquella y la de la suficiencia.

## **7\_ MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS.**

Se dispone de un aula-taller propio y el acopio de los materiales y medios que se suelen utilizar en una oficina real. Dentro del aula taller se establece cómo se organizan los alumnos, los materiales y los distintos departamentos, de forma que haya una separación física mínima entre departamentos.

- Fotocopias: Apuntes y actividades complementarias o de refuerzo
- Apuntes y ejercicios propuestos por el profesor
- 10 Ordenadores con conexión a Internet.
- Aplicaciones informáticas generales
- Programa SEFED. Simulación de empresas con finalidades educativas. (pendiente de resolución)
- Aplicaciones informáticas de gestión (APLIFISA) en mono puesto
- Impresora
- Material para recepción, material de escritorio y teléfono móvil.
- Video proyector
- Material de oficina diverso
- Material de tesorería: talonarios, pagarés y tarjetas
- Webs de organismos oficiales
- Formularios y guías de trámites contenidos en la Web.