INDICE

0. INTRODUCCIÓN. *2*

1. OBJETIVOS DEL MÓDULO PROFESIONAL *2*

2. ORGANIZACIÓN, SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS EN UNIDADES DIDÁCTICAS *2*

2.1. CONTENIDOS **2**

3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN. *8*

3.1. LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN: **8**

3.2 CRITERIOS DE CALIFICACIÓN. **8**

4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE MÍNIMOS EXIGIBLES. *9*

5. PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN. *17*

6. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS. *18*

0. INTRODUCCIÓN.

Tras dos años aplicando diferentes escenarios según la evolución de la covid 19, volvemos a la metodología anterior a la pandemia, es decir, el escenario 1; total presencialidad e impartición de las clases según horario estipulado por el centro, sin olvidar todos los avances y mejoras en estos años.

1. 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.

2. ORGANIZACIÓN, SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS EN UNIDADES DIDÁCTICAS

2.1. 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.

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.

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.

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, nóminas y liquidaciones a la Seguridad Social
Confección 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.
Confección 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.

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.
   2.3. Aspectos generales del sector en el que se encuentra la empresa.
3. Principales clientes.
4. Principales proveedores.
5. Suministros y servicios exteriores contratados.
   5.1. Otros acreedores.
6. Trabajadores. Proceso de acogida, integración y puesta en marcha de los equipos en la empresa.

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. Registro de asientos contables.
8. Registro de convenios colectivos.
9. Registro de trabajadores.
10. Cálculo de nóminas.

III. 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. Creación de una shop en la ciudad virtual.
6. Creación de un catálogo con los productos de la empresa.
7. Programación de actividades comerciales y ferias.

IV. ALMACÉN Y COMPRAS

1. Emisión de pedidos por medio de la aplicación informática dispuesta.
2. Control de la documentación: albaranes y facturas.

3. Elaboración de fichas de proveedores
   3.1. Pedidos a los proveedores
   3.2. Aplicación de los descuentos
   3.3. Aspectos relativos al transporte
   3.4. Otras informaciones para recordar
4. Organización del archivo
   4.1. Organización del archivo físico
   4.2. Archivo informático
5. Relación con otros puestos de trabajo y con el entorno
6. Informaciones de partida
   6.1. Información sobre existencias iniciales
   6.2. Volumen de producto a comprar y análisis de mercados.
   6.3. Otras informaciones para recordar
7. Programación de actividades y relación con otros puestos de trabajo
8. Ejemplos de documentos

V. RECEPCIÓN Y VENTAS

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
   4.3. Control de correspondencia de salida
   4.4. Inventario del material de oficina
5. Cartera de productos, tarifas, promoción y técnicas de ventas.
6. Actividad comercial y captación de clientes.
7. Elaboración de la documentación administrativa-comercial de la empresa en el aula.
8. Elaboración y actualización de las fichas de clientes.
9. Recepción de pedidos y envío de la mercancía.
10. Facturación en aplicación informática.
11. Atención al cliente y servicio posventa.
12. Organización del archivo
13. Ejemplos de documentos

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. Confección nómina

5.1. Convenio colectivo de trabajo aplicable a la empresa creada.
5.2. Datos de los trabajadores que vamos a contratar a lo largo del año
5.3. Retención del IRPF
5.4. Datos salariales de cada mes

6. Puesto de nóminas y seguros sociales: descripción de tareas
   6.1. Registro de la situación de los trabajadores
   6.2. Gestión de nóminas y seguros sociales
7. Puesto de contratación: descripción de tareas
   7.1. Selección de personal
   7.2. Contratación de trabajadores
   7.3. Despidos, bajas y finiquito
   7.4. Seguridad e higiene en el trabajo
8. Ejemplos de documentos
9. Gestiones con los Organismos Públicos.
10. 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. Informaciones de partida
   2.1. Orientaciones para el uso del programa de gestión contable
   2.2. Balance de situación inicial
   2.3. Creación de las subcuentas contables
   2.4. Criterios de codificación
   2.5. Pautas para la elaboración de asientos
   2.6. Fiscalidad
3. Documentos relacionados con el área contable, fiscal y financiera.
4. Presupuesto de tesorería y seguimiento.
5. Gestión de los impuestos locales.
6. Liquidación y presentación de IRPF, IVA y Sociedades.
7. Certificados de ingresos y retenciones a trabajadores y profesionales.
8. Gestión de documentos en un sistema de red informática
9. Puesto de tesorería: descripción de tareas
   9.1. Gestión de pagos a proveedores y suministradores y cobros a clientes
   9.2. Gestión bancaria y control de cuentas

VIII. ACTIVIDAD COMPLEMENTARIA: 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.

3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN.

3.1. 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.

3.2 CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.

A lo largo de todo el curso se llevará control de la **superación** o no de cada uno de los **mínimos**, que pueden haber sido evaluados más de una vez en diferentes momentos del curso y a través de más de un instrumento de evaluación.

Solo se dará por **aprobada cada evaluación y el curso si se han superado todos los mínimos** que han sido evaluados desde principio de curso.

A los alumnos que vayan teniendo mínimos pendientes se les marcarán tareas para poder superarlos (trabajos, exámenes…)

Al principio de cada instrumento de evaluación habrá una tabla donde se especificará qué *concreciones de los criterios de evaluación* (en adelante Indicadores) se están valorando y qué calificaciones han obtenido en cada uno de ellos.

La ponderación de cada uno de los Indicadores aparece reflejada en la tabla del Apartado 5 (*Resultados de aprendizaje mínimos exigibles*) de esta programación. La suma de los porcentajes deberá ser del 100%.

La superación del 50% de los criterios no implica necesariamente el aprobado, es decir, la suma de la ponderación de los criterios evaluados tendrá que sumar como mínimo un 5, ya que los diferentes criterios poseen diferente peso según su relevancia e importancia.

La <u>calificación del módulo</u> será el resultado de ponderar las diferentes valoraciones de los Indicadores, obtenidas mediante los instrumentos de evaluación, por los porcentajes establecidos.

Para obtener la nota de cada evaluación se sumará la ponderación de los diferentes porcentajes establecidos para cada Indicador que hayan sido evaluados hasta ese momento, teniendo en cuenta que la nota será proporcional al peso total de dichos porcentajes. Si al acabar una evaluación el alumno tiene algún **mínimo pendiente de superar**, la nota será como máximo de **4**.

En la primera evaluación final la nota será el resultado de la suma de todos los porcentajes establecidos en la tabla del Apartado 5, se redondeará a la baja la nota que no supere en 0,5 a cada punto, por encima de 0,51 se redondeará al alza a la nota siguiente. Este criterio se trunca entre el 4 y 5, donde de redondea a la baja de 4 a 4,9.

En la segunda evaluación final ("extraordinaria" de junio) el alumnado solo será evaluado de los Indicadores no superados mediante los instrumentos que el profesor considere necesarios. Para ello, será imprescindible que durante el tercer trimestre asista con regularidad a las clases y realice las funciones de los puestos de trabajo cuyos criterios de evaluación tiene pendientes o por motivos de inasistencia no se han podido calificar.

4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE MÍNIMOS EXIGIBLES.

4.1 GENERALES

De acuerdo con lo establecido en el apartado *c) Criterios generales sobre la evaluación de los resultados de aprendizaje* del Proyecto Curricular Ciclos de Gestión Administrativa y Administración y Gestión, de los diferentes Criterios de Evaluación que conforman cada Resultado de Aprendizaje, desarrollo una serie de concreciones llamados Indicadores.

Los indicadores mínimos son aquellos que aparecen en negrita.

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**	**%**	**INSTRUMS. EVALUACIÓN**				**Unidad**
			E	**S**	**O**	**R**	
a) Se han identificado las características internas y externas de la empresa creada en el aula.	**1.a.1. Identificar la naturaleza de la empresa, objetivos, productos, empleados, mercados, clientes y proveedores.**	2%	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.	1.b.1. Identificar a los diferentes proveedores, clientes y sistemas de comercialización de la empresa.	1%	X				1
c) Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo del proceso productivo o comercial.	1.c.1. Distinguir los departamentos, sus funciones y la relación existente con el proceso productivo y /o comercial de la empresa.	1%	X				1
d) Se ha relacionado características del mercado, tipos de clientes y proveedores y su influencia en el desarrollo de la actividad empresarial.	1.d.1. Distinguir entre proveedores de la Red y los de la Central Sefed así como sus características	2%		X			3 a 7
	1.d.2. Relacionar los tipos de clientes y su influencia en el desarrollo de la actividad empresarial	1%		X			3 a 7
	1.d.3. Se han identificado las características del mercado donde se encuentra nuestra empresa	1%	X				1
e) Se ha valorado la polivalencia de los puestos de trabajo administrativos	1.e.1. 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.	1%			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.	1.f.1. Integrarse en la empresa creada en el aula, describiendo su relación con el sector, su estructura organizativa y las funciones de cada departamento.	1%		X			3 a 7

E=Pruebas objetivas**; S**=Ejercicios simulación**; O**=Observación directa, **R**=Reuniones

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.							
CRITERIO DE EVALUACIÓN	**INDICADOR**	**%**	**INSTRUMS. EVALUACIÓN**				**Unidad**
			E	**S**	**O**	**R**	
a) Se han utilizado la forma y técnicas adecuadas en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.	2.a.1. Utilizar la forma y técnicas adecuadas en la atención y asesoramiento a los empleados de la empresa.	1%		X			3 a 8
	2.a.2. Utilizar la forma y técnicas adecuadas en la atención y asesoramiento a clientes externos con la empresa.	1%		X			3 a 8
b) Se ha mantenido una actitud correcta en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa	2.b.1. Mantener una actitud correcta en la atención y asesoramiento a los empleados.	1%		X			3 a 8
	2.b.2. Mantener una actitud correcta en la atención y asesoramiento a los clientes externos con la empresa.	1%		X			3 a 8
c) Se ha transmitido la información de forma clara y precisa	**2.c.1. Transmitir la información de forma clara y precisa**	2%				X	3 a 8
d)Se ha utilizado el tratamiento protocolario adecuado	2.d.1. Contestar con cortesía, corrección y eficacia al teléfono.	1%		X			3 a 8
e) Se han identificado emisor y receptor en una conversación telefónica o presencial	2.e.1. Identificar al emisor y receptor en una conversación telefónica o presencial.	1%		X			3 a 8
f)Se ha identificado al remitente y destinatario en comunicaciones escritas recibidas	2.f.1. Identificar al remitente y destinatario en comunicaciones escritas recibidas.	1%		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	2.g.1. Registrar la información relativa a las consultas realizadas en las fichas de los clientes.	1%		X			3 a 8
h) Se han aplicado técnicas negociación básicas con clientes y proveedores	2.h.1. Diseñar y aplicar técnicas de negociación con clientes y proveedores	2%		X			3 a 8

RESULTADO DE APRENDIZAJE: 3. Organiza información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos							
CRITERIO DE EVALUACIÓN	**INDICADOR**	**%**	**INSTRUMS. EVALUACIÓN**				**Unidad**
			E	**S**	**O**	**R**	
a) Se han aplicado procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado.	3.a.1. Realizar encuestas de satisfacción del cliente por email y por teléfono, de forma proactiva y reactiva.	1%		X			3 a 8
b) Se ha tramitado correctamente la información ante la persona o departamento de la empresa que corresponda.	3.b.1. Tramitar correctamente la información ante la persona o departamento de la empresa que corresponda.	1%			X		
c) Se han aplicado las técnicas de organización de la información.	3.c.1. Aplicar técnicas de organización de la información.	1%		X			3 a 8
d) Se ha analizado y sintetizado la información suministrada	3.d.1. Comprobar y sintetizar los documentos que encuentra o emite en/desde el departamento.	1%			X		3 a 8
e) Se ha manejado como usuario la aplicación de control y seguimiento de clientes, proveedores y otros	**3.e.1. Registrar en el programa de gestión la información derivada de los pedidos de los clientes.**	5%		X			3 a 8
	3.e.2. Registrar en el programa de gestión la información derivada de los pedidos hechos a proveedores	5%		X			3 a 8
	3.e.3. Registrar en el programa de gestión la información derivada de los trabajadores de la empresa	6%		X			3 a 8
	3.e.4. Registrar en el programa de gestión la información contable derivada de la actividad comercial de la empresa	5%		X			3 a 8
f) Se han aplicado las técnicas de archivo manuales e informáticas predichas.	3.f.1. Aplicar las técnicas de archivo manuales e informáticas predichas.	1%		X			3 a 8

RESULTADO DE APRENDIZAJE: 4. Elabora documentación administrativa, distinguiendo y aplicando las tareas administrativas de cada uno de los departamentos de la empresa.							
CRITERIO DE EVALUACIÓN	**INDICADOR**	**%**	**INSTRUMS. EVALUACIÓN**				**Unidad**
			E	**S**	**O**	**R**	
a) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de aprovisionamiento de la empresa.	**4.a.1. Ejecutar las tareas administrativas del área de Almacén-compras**	4%		X			3 a 8
b) Se han ejecutado las tareas administrativas del área comercial de la empresa.	**4.b.1. Ejecutar las tareas administrativas del área Marketing de la empresa**	3%		X			3 a 8
	4.b.2. Ejecutar las tareas administrativas del área Ventas de la empresa	3%		X			3 a 8
	4.b.3. Ejecutar las tareas administrativas del área Recepción de la empresa	2%		X			3 a 8
c) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de RRHH de la empresa.	**4.c.1. Ejecutar las tareas administrativas del área de RRHH de la empresa.**	5%		X			3 a 8
d) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de contabilidad	**4.d.1. Ejecutar las tareas administrativas del área de contabilidad.**	3%		X			3 a 8
e) Se han ejecutado las tareas administrativas del área financiera	**4.e.1. Ejecutar las tareas administrativas del área financiera.**	4%		X			3 a 8
f) Se han ejecutado las tareas administrativas del área fiscal de la empresa	4.f.1. Ejecutar las tareas administrativas del área fiscal de la empresa.	1%		X			3 a 8
g) Se ha aplicado la normativa vigente	4.g.1. Aplicar la normativa vigente.	1%			X		3 a 8

RESULTADO DE APRENDIZAJE: 5. Realiza las actividades derivadas de la política comercial, identificando las funciones del departamento de ventas y compras.							
CRITERIO DE EVALUACIÓN	**INDICADOR**	**%**	**INSTRUMS. EVALUACIÓN**				**Unidad**
			E	**S**	**O**	**R**	
a) Se ha elaborado y/o actualizado el catálogo de productos de la empresa	**5.a.1. Confeccionar el catálogo de productos de la empresa.**	2%		X			3 a 8
b) Se ha manejado la base de datos de proveedores, comparando ofertas y estableciendo negociaciones de condiciones de compras.	5.b.1. Consultar bases de datos en la plataforma virtual de SEFED. Comparar ofertas de proveedores y establecer negociaciones de condiciones de compras.	1%		X			3 a 8
c) Se han elaborado y/o actualizado las fichas de los clientes	5.c.1. Elaborar y/o Actualizar periódicamente las fichas de clientes contenidas en Aplifisa y Excel.	0,5 %		X			3 a 8
d) Se han elaborado listas de precios	5.d.1. Confeccionar listas de precios asociadas a cada producto	1%		X			3 a 8
e) Se han confeccionado ofertas	5.e.1. Confeccionar ofertas	2%		X			3 a 8
f) Se han identificado los canales de comercialización más frecuentes en la actividad específica	5.f.1. Identificar canales digitales, informáticos y canales físicos (correo ordinario y exposición en feria)	1%	X				1

RESULTADO DE APRENDIZAJE: 6. Atiende incidencias identificando criterios y procedimientos de resolución de problemas y reclamaciones							
CRITERIO DE EVALUACIÓN	**INDICADOR**	**%**	**INSTRUMS. EVALUACIÓN**				**Unidad**
			E	**S**	**O**	**R**	
a) Se han identificado la naturaleza y el origen de los problemas y reclamaciones.	**6.a.1. Atender posibles quejas o reclamaciones de los clientes identificando los motivos.**	1%		X			3 a 8
b) Se ha identificado la documentación que se utiliza para recoger una reclamación.	6.b.1. Identificar la documentación que se utilizar para recoger una reclamación y elaborar pautas para recabar información en una reclamación.	1%		X			3 a 8
c) Se han aplicado técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.	6.c.1. Aplicar técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo, resolviendo problemas que surgen en la elaboración de los documentos.	1%			X		3 a 8
d) Se han buscado y propuesto soluciones a la resolución de los problemas.	6.d.1. Buscar y proponer solución a la resolución de los problemas.	1%				X	3 a 8
e) Se ha seguido el proceso establecido para una reclamación	6.e.1. Seguir el proceso establecido para una reclamación	1%		X			3 a 8
f) Se ha verificado que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente	6.f.1. Verificar que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente	0,5 %		X			3 a 8

RESULTADO DE APRENDIZAJE: 7. Trabaja en equipo reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo.							
CRITERIO DE EVALUACIÓN	**INDICADOR**	**%**	**INSTRUMS. EVALUACIÓN**				**Unidad**
			E	**S**	**O**	**R**	
a) Se ha mantenido una actitud de respeto al profesor-gerente y a los compañeros	7.a.1. Mantener una actitud de respeto al profesor-gerente y a los compañeros.	4%			X		3 a 8
b)Se han cumplido las órdenes recibidas	7.b.1. Cumplir las órdenes recibidas.	3%			X		3 a 8
c)Se ha mantenido una comunicación fluida con los compañeros	7.c.1. Mantener una comunicación fluida con los compañeros.	1%			X		3 a 8
d) Se han expuesto opiniones y puntos de vista ante una tarea	**7.d.1. Exponer opiniones y puntos de vista ante una tarea en las reuniones de la empresa.**	1%				X	3 a 8
e) Se ha valorado la organización de la propia tarea	7.e.1. Valorar la organización de la propia tarea.	1%			X		3 a 8
f) Se ha complementado el trabajo entre los compañeros	7.f.1. Complementar el trabajo entre los compañeros.	1%			X		3 a 8
g) Se ha transmitido la imagen de la empresa	7.g.1 Transmitir la imagen de la empresa.	1%		X			3 a 8
h) Se ha realizado cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio	7.h.1. Realizar cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio.	1%			X		3 a 8
i) Se han respetado las normas establecidas y la cultura empresarial	7.i.1. Respetar las normas establecidas y la cultura empresarial.	1%			X		3 a 8
j) Se ha mantenido una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando iniciativa emprendedora	**7.j.1. Mantener una actitud proactiva, participar en el grupo y desarrollar iniciativa emprendedora.**	1%				X	3 a 8

5. 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 estudiantes 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. El contenido de esta prueba se refleja como **ANEXO 1** de esta programación.

Los procedimientos e instrumentos de evaluación serán:

1) Fichas de observación que valoren la actitud, disposición e iniciativa, aspectos esenciales para su inserción en el mundo laboral.

2) Ejercicio individual de simulación donde el propio alumnado tendrá que justificar la realización de las tareas relativas al departamento donde haya estado en dicha rotación. El profesorado le indicará cuales. Tendrán fijados una **fecha y hora límite de entrega**, pasada la cual **se descontará 1 punto por cada día de retraso en el indicador 7.e.1.**

3) Reuniones donde el alumnado expondrá un informe sobre la situación del departamento, tareas pendientes, dificultades surgidas, etc. Se presentará al final de cada rotación.

4) Pruebas específicas. Para comprobar que todos los alumnos tienen los conocimientos mínimos de la empresa y su funcionamiento antes de empezar con la simulación.

Recalcar que dada la constante utilización de medios informáticos en red así como la interactuación 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".

Señalar que, según lo establecido en el RRI del centro, *se considerará plagio o copia:*

a) Realizar o colaborar en procedimientos fraudulentos en los exámenes, trabajos o proyectos (copiar, plagiar).

b) Presentar trabajos o proyectos como originales y propios sin serlo.

c) Comunicar por cualquier medio a otra persona que no se encuentre en el lugar de las pruebas los contenidos de las mismas.

La medida correctora adoptada en el caso de que se dé alguno de los supuestos anteriores, acordada en la programación del departamento, es evaluar el instrumento con un 0. En este caso, no se le repetirá la prueba o trabajo, sino que irá directamente a la recuperación**.**

Alumnos que pierden derecho a la evaluación continua

La asistencia a clase es obligatoria, se justificarán las faltas de asistencia por motivos laborales siempre y cuando el alumno/a haya presentado al tutor/a una copia de un contrato de trabajo o un certificado de empresa acredite la relación laboral actual.

Como viene recogido en el RRI del centro, se permitirá justificar las faltas de asistencia por los siguientes motivos:

- Enfermedad grave.
- Cumplimiento de un deber inexcusable (sacarse D.N.I. o pasaporte, hacer el examen de conducir, testificar en un juicio, etc.)

El alumnado tendrá un plazo limitado de tiempo para justificar las faltas de asistencia; este plazo no excederá de 5 días a contar desde su reincorporación.

Se le notificará al alumno la posible pérdida de evaluación continua con el 10% de faltas de las horas anuales del módulo. Al alcanzar el 15% de faltas de asistencia, únicamente podrá presentarse a la convocatoria 1º final ordinaria y a la 2ºfinal ordinaria de junio en la que se le aplicarán, en relación a todos los contenidos efectivos dados en clase, los mismos instrumentos de evaluación y calificación programados en cada uno de ellos para todo el curso. Se le recordará encarecidamente al alumnado la necesidad de la asistencia presencial a clase.

Destacar que, en este módulo es todavía más importante, si cabe, que el alumno asista las suficientes horas a cada una de las rotaciones para demostrar una serie de actitudes y que domina la mayoría de las funciones de los seis departamentos que componen la empresa.

6. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS.

Se dispone de un aula-taller propia 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.
- 22 Ordenadores con conexión a Internet (uno del profesor).
- 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.
- Webs de organismos oficiales.
- Formularios y guías de trámites contenidos en la Web.
- Guillotina.
- Máquina de fichar con la huella dactilar.