



IES JAROSO

# EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN



Departamento:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

## 1. *Evaluación*

Todo lo establecido en este apartado se aplicará durante el presente curso escolar, sea cual sea la situación (presencial, semipresencial u online) a la que la situación sanitaria, nos obligue a desarrollar las clases.

### 1.1 *Criterios de evaluación*

En los ciclos formativos, la evaluación del alumnado se hará por módulos profesionales. Para ello, en cada módulo se considerarán los resultados de aprendizaje como expresión de los objetivos que deben ser alcanzados por el alumnado en el proceso de enseñanza-aprendizaje, y los criterios de evaluación como referencia del nivel aceptable de esos resultados.

En concreto, los criterios de evaluación en el ciclo formativo de grado medio de Gestión Administrativa son los siguientes:

#### **Comunicación empresarial y atención al cliente. Código: 0437**

1. Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.

##### ***Criterios de evaluación:***

- a) Se ha reconocido la necesidad de comunicación entre las personas.
- b) Se ha distinguido entre comunicación e información.
- c) Se han distinguido los elementos y procesos que intervienen en la comunicación.
- d) Se han reconocido los obstáculos que pueden existir en un proceso de comunicación.
- e) Se ha determinado la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje.
- f) Se han identificado los conceptos de imagen y cultura de la empresa.
- g) Se han diferenciado los tipos de organizaciones y su organigrama funcional.
- h) Se han distinguido las comunicaciones internas y externas y los flujos de información dentro de la empresa.
- i) Se ha seleccionado el destinatario y el canal adecuado para cada situación.

2. Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la empresa.

***Criterios de evaluación:***

- a) Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal.
- b) Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.
- c) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales.
- d) Se ha identificado al interlocutor, observando las debidas normas de protocolo, adaptando su actitud y conversación a la situación de la que se parte.
- e) Se ha elaborado el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión.
- f) Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a los interlocutores.
- g) Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado.
- h) Se han utilizado equipos de telefonía e informáticos aplicando las normas básicas de uso.
- i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.
- j) Se han analizado los errores cometidos y propuesto las acciones correctivas necesarias.

3. Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.

***Criterios de evaluación:***

- a) Se han identificado los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros.
- b) Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares.
- c) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad.
- d) Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo.
- e) Se han clasificado las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad.
- f) Se ha redactado el documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida.
- g) Se han identificado las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación.
- h) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición.
- i) Se han cumplimentado los libros de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional.
- j) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.

k) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).

4. Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.

***Criterios de evaluación:***

a) Se ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.

b) Se han diferenciado las técnicas de organización de información que se pueden aplicar en una empresa o institución, así como los procedimientos habituales de registro, clasificación y distribución de la información en las organizaciones.

c) Se han identificado los soportes de archivo y registro y las prestaciones de las aplicaciones informáticas específicas más utilizadas en función de las características de la información a almacenar.

d) Se han identificado las principales bases de datos de las organizaciones, su estructura y funciones

e) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos.

f) Se han realizado árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital.

g) Se han aplicado las técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico).

h) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación y detectado los errores que pudieran producirse en él.

i) Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información, así como la normativa vigente tanto en documentos físicos como en bases de datos informáticas.

j) Se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).

5. Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.

***Criterios de evaluación:***

a) Se han desarrollado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente 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 han reconocido los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente.

d) Se ha identificado el comportamiento del cliente.

e) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente.

f) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.

g) Se ha adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.

h) Se ha observado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.

i) Se han distinguido las distintas etapas de un proceso comunicativo.

6. Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.

***Criterios de evaluación:***

a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.

b) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.

c) Se han identificado los elementos de la queja/reclamación.

d) Se han reconocido las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.

e) Se ha identificado y localizado la información que hay que suministrar al cliente.

f) Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.

g) Se ha cumplimentado, en su caso, un escrito de respuesta utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.

h) Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor.

i) Se ha identificado la normativa en materia de consumo.

j) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.

7. Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing.

***Criterios de evaluación:***

a) Se ha identificado el concepto de marketing.

b) Se han reconocido las funciones principales del marketing.

c) Se ha valorado la importancia del departamento de marketing.

d) Se han diferenciado los elementos y herramientas básicos que componen el marketing.

e) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la empresa.

f) Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas y la atención al cliente para la imagen de la empresa.

g) Se ha identificado la fidelización del cliente como un objetivo prioritario del marketing.

8. Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.

***Criterios de evaluación:***

a) Se han identificado los factores que influyen en la prestación del servicio al cliente.

b) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.

- c) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.
- d) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.
- e) Se han detectado los errores producidos en la prestación del servicio.
- f) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.
- g) Se ha explicado el significado e importancia del servicio post-venta en los procesos comerciales.
- h) Se han definido las variables constitutivas del servicio post-venta y su relación con la fidelización del cliente.
- i) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio post-venta.
- j) Se han descrito los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio post-venta, así como sus fases y herramientas.

### **Operaciones administrativas de compra-venta. Código: 0438**

1. Calcula precios de venta y compra y descuentos aplicando las normas y usos mercantiles y la legislación fiscal vigente.

#### ***Criterios de evaluación:***

- a) Se han reconocido las funciones del departamento de ventas o comercial y las del de compras.
- b) Se han reconocido los tipos de mercados, de clientes y de productos o servicios.
- c) Se han descrito los circuitos de los documentos de compraventa.
- d) Se han identificado los conceptos de precio de compra del producto, gastos, precio de venta, descuentos, interés comercial, recargos y márgenes comerciales.
- e) Se han distinguido los conceptos de comisiones y corretajes.
- f) Se han reconocido los porcentajes de IVA a aplicar en las operaciones de compraventa.
- g) Se han clasificado los tipos de descuento más habituales.
- h) Se han reconocido y cuantificado los gastos de compra o venta.
- i) Se han identificado los métodos para calcular el precio final de venta y los precios unitarios.

2. Confecciona documentos administrativos de las operaciones de compraventa, relacionándolos con las transacciones comerciales de la empresa.

#### ***Criterios de evaluación:***

- a) Se han identificado los documentos básicos de las operaciones de compraventa, precisando los requisitos formales que deben reunir.
- b) Se ha reconocido el contrato mercantil de compraventa.
- c) Se han descrito los flujos de documentación administrativa relacionados con la compra y venta, habituales en la empresa.
- d) Se ha identificado el proceso de recepción de pedidos y su posterior gestión.

- e) Se han cumplimentado los documentos relativos a la compra y venta en la empresa
  - f) Se han comprobado la coherencia interna de los documentos, trasladando las copias a los departamentos correspondientes.
  - g) Se han reconocido los procesos de expedición y entrega de mercancías.
  - h) Se ha verificado que la documentación comercial, recibida y emitida, cumple con la legislación vigente y con los procedimientos internos de la empresa.
  - i) Se han identificado los parámetros y la información que deben ser registrados en las operaciones de compraventa.
  - j) 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.
3. Liquidar obligaciones fiscales ligadas a las operaciones de compra-venta aplicando la normativa fiscal vigente.

***Criterios de evaluación:***

- a) Se han identificado las características básicas de las normas mercantiles y fiscales aplicables a las operaciones de compra-venta.
  - b) Se han identificado las obligaciones de registro en relación con el Impuesto del Valor Añadido (IVA).
  - c) Se han identificado los libros-registro obligatorios para las empresas.
  - d) Se han identificado los libros-registro voluntarios para las empresas.
  - e) Se ha identificado la obligación de presentar declaraciones trimestrales y resúmenes anuales en relación con el Impuesto del Valor Añadido (IVA).
  - f) Se han identificado las obligaciones informativas a Hacienda en relación con las operaciones efectuadas periódicamente.
  - g) Se ha reconocido la normativa sobre la conservación de documentos e información.
4. Controlar existencias reconociendo y aplicando sistemas de gestión de almacén.

***Criterios de evaluación:***

- a) Se han clasificado los diferentes tipos de existencias habituales en empresas de producción, comerciales y de servicios.
- b) Se han diferenciado los tipos de embalajes y envases que se utilizan.
- c) Se han descrito los procedimientos administrativos de recepción, almacenamiento, distribución interna y expedición de existencias.
- d) Se han calculado los precios unitarios de coste de las existencias, teniendo en cuenta los gastos correspondientes.
- e) Se han identificado los métodos de control de existencias.
- f) Se han reconocido los conceptos de stock mínimo y stock óptimo.
- g) Se han identificado los procedimientos internos para el lanzamiento de pedidos a los proveedores.

- h) Se ha valorado la importancia de los inventarios periódicos.
  - i) Se han utilizado las aplicaciones informáticas y procesos establecidos en la empresa para la gestión del almacén.
5. Tramita pagos y cobros reconociendo la documentación asociada y su flujo dentro de la empresa.

***Criterios de evaluación:***

- a) Se han identificado los medios de pago y cobro habituales en la empresa.
- b) Se han cumplimentado los documentos financieros utilizados y los impresos de cobro y pago.
- c) Se han valorado los procedimientos de autorización de los pagos.
- d) Se han valorado los procedimientos de gestión de los cobros.
- e) Se han reconocido los documentos de justificación del pago.
- f) Se han diferenciado el pago al contado y el pago aplazado.
- g) Se han identificado las características básicas y el funcionamiento de los pagos por Internet.
- h) Se han analizado las formas de financiación comercial más usuales.

**Empresa y Administración. Código: 0439**

1. Describe las características inherentes a la innovación empresarial relacionándolas con la actividad de creación de empresas.

***Criterios de evaluación:***

- a) Se han analizado las diversas posibilidades de innovación empresarial (técnicas, materiales, de organización interna y externa, entre otras), relacionándolas como fuentes de desarrollo económico y creación de empleo.
  - b) Se han descrito las implicaciones que tiene para la competitividad empresarial la innovación y la iniciativa emprendedora.
  - c) Se han comparado y documentado diferentes experiencias de innovación empresarial, describiendo y valorando los factores de riesgo asumidos en cada una de ellas.
  - d) Se han definido las características de empresas de base tecnológica, relacionándolas con los distintos sectores económicos.
  - e) Se han enumerado algunas iniciativas innovadoras que puedan aplicarse a empresas u organizaciones ya existentes para su mejora.
  - f) Se han analizado posibilidades de internacionalización de algunas empresas como factor de innovación de las mismas.
  - g) Se han buscado ayudas y herramientas, públicas y privadas, para la innovación, creación e internacionalización de empresas, relacionándolas estructuralmente en un informe.
2. Identifica el concepto de empresa y empresario analizando su forma jurídica y la normativa a la que está sujeto.

***Criterios de evaluación:***

- a) Se ha definido el concepto de empresa.
- b) Se ha distinguido entre personalidad física y jurídica.
- c) Se ha diferenciado la empresa según su constitución legal.
- d) Se han reconocido las características del empresario autónomo.
- e) Se han precisado las características de los diferentes tipos de sociedades.
- f) Se ha identificado la forma jurídica más adecuada para cada tipo de empresa.

3. Analiza el sistema tributario español reconociendo sus finalidades básicas, así como las de los principales tributos.

***Criterios de evaluación:***

- a) Se ha relacionado la obligación tributaria con su finalidad socioeconómica.
- b) Se ha reconocido la jerarquía normativa tributaria.
- c) Se han identificado los diferentes tipos de tributos.
- d) Se han discriminado sus principales características.
- e) Se ha diferenciado entre impuestos directos e indirectos.
- f) Se han identificado los elementos de la declaración-liquidación.
- g) Se han reconocido las formas de extinción de las deudas tributarias.

4. Identifica las obligaciones fiscales de la empresa diferenciando los tributos a los que está sujeta.

***Criterios de evaluación:***

- a) Se han definido las obligaciones fiscales de la empresa.
- b) Se ha precisado la necesidad de alta en el censo.
- c) Se han reconocido las empresas sujetas al pago del Impuesto de Actividades Económicas.
- d) Se han reconocido las características generales del Impuesto sobre el Valor Añadido y sus diferentes regímenes.
- e) Se han interpretado los modelos de liquidación del IVA, reconociendo los plazos de declaración-liquidación.
- f) Se ha reconocido la naturaleza y ámbito de aplicación del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.
- g) Se han cumplimentado los modelos de liquidación de IRPF, reconociendo los plazos de declaración-liquidación.
- h) Se ha identificado la naturaleza y los elementos del impuesto de sociedades.

5. Identifica la estructura funcional y jurídica de la Administración Pública, reconociendo los diferentes organismos y personas que la integran.

***Criterios de evaluación:***



- a) Se ha identificado el marco jurídico en el que se integran las Administraciones Públicas.
  - b) Se han reconocido las organizaciones que componen las diferentes Administraciones Públicas.
  - c) Se han interpretado las relaciones entre las diferentes Administraciones Públicas.
  - d) Se han obtenido diversas informaciones de las Administraciones Públicas por las diversas vías de acceso a las mismas y relacionado éstas en un informe.
  - e) Se han precisado las distintas formas de relación laboral en la Administración Pública.
  - f) Se han utilizado las fuentes de información relacionadas con la oferta de empleo público para reunir datos significativos sobre ésta.
6. Describe los diferentes tipos de relaciones entre los administrados y la Administración y sus características completando documentación que de éstas surge.

***Criterios de evaluación:***

- a) Se ha definido el concepto de acto administrativo.
- b) Se han clasificado los diferentes actos administrativos.
- c) Se ha definido el proceso administrativo, sus tipos, fases y tipos de silencio.
- d) Se han precisado los diferentes tipos de contratos administrativos.
- e) Se ha definido el concepto de recurso administrativo y diferenciado sus tipos.
- f) Se han identificado los actos recurribles y no recurribles.
- g) Se han diferenciado los diferentes tipos de recursos administrativos.
- h) Se han verificado las condiciones para la interposición de un recurso administrativo.
- i) Se ha precisado los diferentes órganos de la jurisdicción contencioso-administrativa y su ámbito de aplicación.
- j) Se han relacionado las fases el procedimiento contencioso-administrativo.

7. Realiza gestiones de obtención de información y presentación de documentos ante las Administraciones Públicas identificando los distintos tipos de registros públicos.

***Criterios de evaluación:***

- a) Se han observado las normas de presentación de documentos ante la Administración.
- b) Se han reconocido las funciones de los Archivos Públicos.
- c) Se ha solicitado determinada información en un Registro Público.
- d) Se ha reconocido el derecho a la información, atención y participación del ciudadano.
- e) Se ha accedido a las oficinas de información y atención al ciudadano por vías como las páginas web, ventanillas únicas y atención telefónica para obtener información relevante y relacionarla en un informe tipo.
- f) Se han identificado y descrito los límites al derecho a la información relacionados con los datos en poder de las Administraciones Públicas sobre los administrados.

## **Tratamiento informático de la información. Código: 0440**

1. Procesa textos alfanuméricos en un teclado extendido aplicando las técnicas mecanográficas.

### ***Criterios de evaluación:***

- 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 signos y puntuación.
- 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 200 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.

2. Instala y actualiza aplicaciones informáticas relacionadas con la tarea administrativa razonando los pasos a seguir en el proceso.

### ***Criterios de evaluación:***

- a) Se han identificado los requisitos mínimos y óptimos para el funcionamiento de la aplicación.
- b) Se han identificado y establecido las fases del proceso de instalación y actualización.
- c) Se han respetado las especificaciones técnicas del proceso de instalación.
- d) Se han configurado las aplicaciones según los criterios establecidos.
- e) Se han documentado las incidencias y el resultado final.
- f) Se han solucionado problemas en la instalación o integración con el sistema informático.
- g) Se han eliminado y/o añadido componentes de la instalación en el equipo.
- h) Se han respetado las licencias software.

3. Elabora documentos y plantillas manejando opciones de la hoja de cálculo tipo.

### ***Criterios de evaluación:***

- a) Se han utilizado los diversos tipos de datos y referencia para celdas, rangos, hojas y libros.
  - b) Se han aplicado fórmulas y funciones.
  - c) Se han generado y modificado gráficos de diferentes tipos.

- d) Se han empleado macros para la realización de documentos y plantillas.
  - e) Se han importado y exportado hojas de cálculo creadas con otras aplicaciones y en otros formatos.
  - f) Se ha utilizado la hoja de cálculo como base de datos: formularios, creación de listas, filtrado, protección y ordenación de datos.
  - g) Se ha utilizado aplicaciones y periféricos para introducir textos, números, códigos e imágenes.
4. Elabora documentos de textos utilizando las opciones de un procesador de textos tipo.

***Criterios de evaluación:***

- 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.
5. Realiza operaciones de manipulación de datos en bases de datos ofimáticas tipo.

***Criterios de evaluación:***

- a) Se han identificado los elementos de las bases de datos relacionales.
  - b) Se han creado bases de datos ofimáticas.
  - c) Se han utilizado las tablas de la base de datos (insertar, modificar y eliminar registros).
  - d) Se han utilizado asistentes en la creación de consultas.
  - e) Se han utilizado asistentes en la creación de formularios.
  - f) Se han utilizado asistentes en la creación de informes.
  - g) Se ha realizado búsqueda y filtrado sobre la información almacenada.
6. Integra imágenes digitales y secuencias de vídeo, utilizando aplicaciones tipo y periféricos en documentos de la empresa.

***Criterios de evaluación:***

- a) Se han analizado los distintos formatos de imágenes.
- b) Se ha realizado la adquisición de imágenes con periféricos.
- c) Se ha trabajado con imágenes a diferentes resoluciones, según su finalidad.

- d) Se han importado y exportado imágenes en diversos formatos.
- e) Se han reconocido los elementos que componen una secuencia de video.
- f) Se han analizado los tipos de formatos y «codecs» más empleados.
- g) Se han importado y exportado secuencias de vídeo.
- h) Se han capturado secuencias de vídeo con recursos adecuados.
- i) Se han elaborado guías básicas de tratamiento de imágenes y vídeo.

7. Elabora presentaciones multimedia utilizando aplicaciones específicas.

***Criterios de evaluación:***

- a) Se han identificado las opciones básicas de las aplicaciones de presentaciones.
- b) Se reconocen los distintos tipos de vista asociados a una presentación.
- c) Se han aplicado y reconocido las distintas tipografías y normas básicas de composición, diseño y utilización del color.
- d) Se han diseñado plantillas de presentaciones.
- e) Se han creado presentaciones.
- f) Se han utilizado periféricos para ejecutar presentaciones.

8. Gestiona el correo y la agenda electrónica manejando aplicaciones específicas.

***Criterios de evaluación:***

- a) Se han descrito los elementos que componen un correo electrónico.
- b) Se han analizado las necesidades básicas de gestión de correo y agenda electrónica.
- c) Se han configurado distintos tipos de cuentas de correo electrónico.
- d) Se han conectado y sincronizado agendas del equipo informático con dispositivos móviles.
- e) Se ha operado con la libreta de direcciones.
- f) Se ha trabajado con todas las opciones de gestión de correo electrónico (etiquetas, filtros, carpetas y otros).
- g) Se han utilizado opciones de agenda electrónica.

**Técnica Contable. Código: 0441**

1. Reconoce los elementos que integran el patrimonio de una organización económica clasificándolos en masas patrimoniales.

***Criterios de evaluación:***

- a) Se han identificado las fases del ciclo económico de la actividad empresarial.
- b) Se ha diferenciado entre inversión/financiación, inversión/gasto, gasto/pago e ingreso/cobro.

c) Se han distinguido los distintos sectores económicos basándose en la diversa tipología de actividades que se desarrollan en ellos.

d) Se han definido los conceptos de patrimonio, elemento patrimonial y masa patrimonial.

e) Se han identificado las masas patrimoniales que integran el activo, el pasivo exigible y el patrimonio neto.

f) Se ha relacionado cada masa patrimonial con las fases del ciclo económico de la actividad empresarial.

g) Se han ordenado en masas patrimoniales un conjunto de elementos patrimoniales.

2. Reconoce la metodología contable analizando la terminología y los instrumentos contables utilizados en la empresa.

***Criterios de evaluación:***

a) Se ha distinguido las fases del ciclo contable completo adaptándolas a la legislación española.

b) Se ha descrito el concepto de cuenta como instrumento para representar los distintos elementos patrimoniales y hechos económicos de la empresa.

c) Se han descrito las características más importantes del método de contabilización por partida doble.

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 reconocido la importancia del balance de comprobación como instrumento básico para la identificación de errores y omisiones en las anotaciones de las cuentas.

f) Se han diferenciado las cuentas de ingresos y gastos.

g) Se ha definido el concepto de resultado contable.

h) Se han descrito las funciones de los asientos de cierre y apertura.

i) Se ha establecido la función del balance de situación, de las cuentas de pérdidas y ganancias y de la memoria.

3. Identifica el contenido básico del Plan General de Contabilidad PYME (PGC-PYME) interpretando su estructura.

***Criterios de evaluación:***

a) Se ha relacionado la normativa mercantil con el PGC.

b) Se ha reconocido el PGC como instrumento de armonización contable.

c) Se han identificado las distintas partes del PGC-PYME.

d) Se han identificado los principios contables establecidos en el marco conceptual del plan.

e) Se han diferenciado las partes del PGC-PYME que son obligatorias de las que no lo son.

f) Se ha descrito el sistema de codificación establecido en el PGC-PYME y su función en la asociación y desglose de la información contable.

g) Se han codificado un conjunto de elementos patrimoniales de acuerdo con los criterios del PGC-PYME.

h) Se han identificado las cuentas anuales que establece el PGC-PYME.

i) Se han identificado las cuentas que corresponden a los elementos patrimoniales.

4. Clasifica contablemente hechos económicos básicos, aplicando la metodología contable y los criterios del Plan General de Contabilidad PYME.

***Criterios de evaluación:***

a) Se han identificado las cuentas patrimoniales que intervienen en las operaciones básicas de las empresas.

b) Se han identificado las cuentas de gestión que intervienen en las operaciones básicas de las empresas.

c) Se han codificado las cuentas conforme al PGC-PYME.

d) Se han determinado qué cuentas se cargan y cuáles se abonan, según el PGC-PYME.

e) Se han efectuado los asientos correspondientes a los hechos contables.

f) Se han realizado las operaciones contables correspondientes a un ejercicio económico básico.

g) Se ha efectuado el procedimiento de acuerdo con los principios de responsabilidad, seguridad y confidencialidad de la información.

5. Realiza operaciones de contabilización mediante del uso aplicaciones informáticas específicas valorando la eficiencia de éstas en la gestión del plan de cuentas.

***Criterios de evaluación:***

a) Se han realizado las altas y bajas de las cuentas y subcuentas codificadas que proceden de la documentación soporte, siguiendo los procedimientos establecidos.

b) Se han propuesto altas y bajas de códigos y conceptos en asientos predefinidos siguiendo los procedimientos establecidos.

c) Se han introducido conceptos codificados en la aplicación informática siguiendo los procedimientos establecidos.

d) Se han ejecutado las bajas de los conceptos codificados con la autorización correspondiente.

e) Se han introducido los asientos predefinidos en la aplicación informática siguiendo los procedimientos establecidos.

f) Se ha introducido la información que corresponde a cada campo en el asiento de acuerdo con la naturaleza económica de la operación.

g) Se han resuelto los imprevistos que puedan surgir durante la utilización de la aplicación, recurriendo a la ayuda del programa, a la ayuda on-line o al servicio de atención al cliente de la empresa creadora del software.

h) Se ha realizado copia de seguridad de las cuentas, saldos y sus movimientos respectivos, así como de la colección de apuntes predefinidos.

i) Se ha seguido el plan de acción para la custodia en lugar y soporte adecuado y la Gestión Administrativa de la copia de seguridad, en tiempo y con los métodos adecuados.

### **Operaciones Administrativas de Recursos Humanos. Código: 0442**

1. Realiza la tramitación administrativa de los procesos de captación y selección del personal describiendo la documentación asociada.

#### **Criterios de evaluación:**

- a) Se han descrito los aspectos principales de la organización de las relaciones laborales.
  - b) Se han relacionado las funciones y tareas del departamento de recursos humanos, así como las principales políticas de gestión del capital humano de las organizaciones.
  - c) Se han identificado las técnicas habituales de captación y selección.
  - d) Se han caracterizado las labores de apoyo en la ejecución de pruebas y entrevistas en un proceso de selección, utilizando los canales convencionales o telemáticos.
  - e) Se han identificado los recursos necesarios, tiempos y plazos, para realizar un proceso de selección de personal.
  - f) Se ha recopilado la información de las acciones formativas, junto con los informes cuantitativos –documental e informático– de cada uno de los participantes y elaborados informes apropiados.
  - g) Se ha mantenido actualizada la información sobre formación, desarrollo y compensación y beneficios, así como de interés general para los empleados en la base de datos creada para este fin.
  - h) Se ha recopilado la información necesaria para facilitar la adaptación de los trabajadores al nuevo empleo.
  - i) Se han realizado consultas de las bases de datos con los filtros indicados, elaborando listados e informes sobre diversos datos de gestión de personal.
  - j) Se han aplicado los criterios, normas y procesos de calidad establecidos, contribuyendo a una gestión eficaz.
2. Realiza la tramitación administrativa de los procesos de formación, desarrollo, compensación y beneficios de los trabajadores reconociendo la documentación que en ella se genera.

#### **Criterios de evaluación:**

- a) Se han descrito las características de los planes de formación continua, así como las de los planes de carrera de los empleados.
- b) Se ha preparado la documentación necesaria para una actividad de formación, tal como manuales, listados, horarios y hojas de control.
- c) Se han identificado y contactado las entidades de formación más cercanas o importantes, preferentemente por medios telemáticos, para proponer ofertas de formación en un caso empresarial dado.
- d) Se han clasificado las principales fuentes de subvención de la formación en función de su cuantía y requisitos.

- e) Se han organizado listados de actividades de formación y reciclaje en función de programas subvencionados.
  - f) Se ha recopilado la información de las acciones formativas, junto con los informes cuantitativos –documental e informático– de cada uno de los participantes.
  - g) Se ha actualizado la información sobre formación, desarrollo y compensación y beneficios, así como de interés general para los empleados en los canales de comunicación internos.
  - h) Se han actualizado las bases de datos de gestión de personal.
  - i) Se han realizado consultas básicas de las bases de datos con los filtros indicados, elaborando listados e informes.
  - j) Se ha aplicado a su nivel la normativa vigente de protección de datos en cuanto a seguridad, confidencialidad, integridad, mantenimiento y accesibilidad a la información.
3. Confecciona la documentación relativa al proceso de contratación, variaciones de la situación laboral y finalización de contrato, identificando y aplicando la normativa laboral en vigor.

***Criterios de evaluación:***

- a) Se han definido los aspectos más relevantes de las condiciones laborales establecidas en la Constitución, Estatuto de los Trabajadores, Convenios Colectivos y contratos.
- b) Se han reconocido las fases del proceso de contratación y los tipos de contratos laborales más habituales según la normativa laboral.
- c) Se han cumplimentado los contratos laborales.
- d) Se han obtenido documentos oficiales utilizando la página web de los organismos públicos correspondientes.
- e) Se han definido los procesos de afiliación y alta en la Seguridad Social.
- f) Se han obtenido las tablas, baremos y referencias sobre las condiciones laborales: convenio colectivo, bases y tipos de cotización a la Seguridad Social y retenciones del IRPF.
- g) Se han aplicado las normas de cotización de la Seguridad Social referentes a condiciones laborales, plazos de pago y fórmulas de aplazamiento.
- h) Se han identificado las causas y procedimientos de modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo según la normativa vigente, así como identificado los elementos básicos del finiquito.
- i) Se ha registrado la información generada en los respectivos expedientes de personal.
- j) Se han seguido criterios de plazos, confidencialidad, seguridad y diligencia en la gestión y conservación de la información.

4. Elabora la documentación correspondiente al pago de retribuciones del personal, de cotización a la Seguridad Social e impuestos inherentes, reconociendo y aplicando la normativa en vigor.

***Criterios de evaluación:***

- a) Se han identificado los conceptos de retribución y cotización del trabajador y diferenciado los tipos de retribución más comunes.



- b) Se ha identificado la estructura básica del salario y los distintos tipos de percepciones salariales, no salariales, las de periodicidad superior al mes y extraordinarias.
- c) Se ha calculado el importe las bases de cotización en función de las percepciones salariales y las situaciones más comunes que las modifican.
  - d) Se han calculado y cumplimentado el recibo de salario y documentos de cotización.
- e) Se han tenido en cuenta los plazos establecidos para el pago de cuotas a la Seguridad Social y retenciones, así como las fórmulas de aplazamiento según los casos.
  - f) Se han obtenido los recibos de salario, documentos de cotización y listados de control.
- g) Se han creado los ficheros de remisión electrónica, tanto para entidades financieras como para la administración pública.
- h) Se han valorado las consecuencias de no cumplir con los plazos previstos en la presentación de documentación y pago.
- i) Se han realizado periódicamente copias de seguridad informáticas para garantizar la conservación de los datos en su integridad.

5. Elabora la documentación relativa a las incidencias derivadas de la actividad laboral de los trabajadores, describiendo y aplicando las normas establecidas.

***Criterios de evaluación:***

- a) Se han determinado los aspectos básicos de las relaciones laborales en cuanto a sus comunicaciones internas.
- b) Se han elaborado los formularios de recogida de datos sobre el control presencial, incapacidad temporal, permisos, vacaciones y similares.
- c) Se han realizado cálculos y estadísticas sobre los datos anteriores, utilizando hojas de cálculo y formatos de gráficos.
- d) Se han elaborado informes básicos del control de presencia, utilizando aplicaciones de proceso de texto y presentaciones.
- e) Se ha realizado el seguimiento de control de presencia para conseguir la eficiencia de la empresa.
- f) Se han realizado periódicamente copias de seguridad periódicas de las bases de datos de empleados.

6. Aplica procedimientos de calidad, prevención de riesgos laborales y protección ambiental en las operaciones administrativas de recursos humanos reconociendo su incidencia en un sistema integrado de gestión administrativa.

***Criterios de evaluación:***

- a) Se han diferenciado los principios básicos de un modelo de gestión de calidad.
  - b) Se ha valorado la integración de los procesos de recursos humanos con otros procesos administrativos de la empresa.
- c) Se han aplicado las normas de prevención de riesgos laborales en el sector.
- d) Se han aplicado los procesos para minimizar el impacto ambiental de su actividad.

e) Se ha aplicado en la elaboración y conservación de la documentación las técnicas 3R – Reducir, Reutilizar, Reciclar.

### **Tratamiento de la Documentación Contable. Código: 0443**

1. Prepara la documentación soporte de los hechos contables interpretando la información que contiene.

#### ***Criterios de evaluación:***

- a) Se han identificado los diferentes tipos de documentos soporte que son objeto de registro contable.
- b) Se ha comprobado que la documentación soporte recibida contiene todos los registros de control interno establecidos –firma, autorizaciones u otros– para su registro contable.
  - c) Se han efectuado propuestas para la subsanación de errores.
- d) Se ha clasificado la documentación soporte de acuerdo a criterios previamente establecidos.
- e) Se ha efectuado el procedimiento de acuerdo con los principios de seguridad y confidencialidad de la información.
- f) Se ha archivado la documentación soporte de los asientos siguiendo procedimientos establecidos.
  - g) Se ha mantenido un espacio de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

2. Registra contablemente hechos económicos habituales reconociendo y aplicando la metodología contable y los criterios del Plan General de Contabilidad PYME.

#### ***Criterios de evaluación:***

- a) Se han identificado las cuentas que intervienen en las operaciones más habituales de las empresas.
  - b) Se han codificado las cuentas conforme al PGC.
  - c) Se han determinado qué cuentas se cargan y cuáles se abonan, según el PGC.
  - d) Se han efectuado los asientos correspondientes a los hechos contables más habituales.
- e) Se han cumplimentado los distintos campos del libro de bienes de inversión por medios manuales y/o informáticos.
  - f) Se han contabilizado las operaciones relativas a la liquidación de IVA.
  - g) Se han realizado las copias de seguridad según el protocolo establecido para salvaguardar los datos registrados.
  - h) Se ha efectuado el procedimiento de acuerdo con los principios de responsabilidad, seguridad y confidencialidad de la información.

3. Contabiliza operaciones económicas habituales correspondientes a un ejercicio económico completo, reconociendo y aplicando la metodología contable y los criterios del Plan de Contabilidad.

#### ***Criterios de evaluación:***

- a) Se han identificado los hechos económicos que originan una anotación contable.
- b) Se ha introducido correctamente la información derivada de cada hecho económico en la aplicación informática de forma cronológica.

- c) Se han obtenido periódicamente los balances de comprobación de sumas y saldos.
  - d) Se han calculado las operaciones derivadas de los registros contables que se ha de realizar antes del cierre del ejercicio económico.
  - e) Se ha introducido correctamente en la aplicación informática las amortizaciones correspondientes, las correcciones de valor reversibles y la regularización contable que corresponde a un ejercicio económico concreto.
  - f) Se ha obtenido con medios informáticos el cálculo del resultado contable y el balance de situación final.
  - g) Se ha preparado la información económica relevante para elaborar la memoria de la empresa para un ejercicio económico concreto.
  - h) Se ha elaborado la memoria de la empresa para un ejercicio económico concreto.
  - i) Se ha verificado el funcionamiento del proceso, contrastando los resultados con los datos introducidos.
4. Comprueba las cuentas relacionando cada registro contable con los datos de los documentos soporte.

***Criterios de evaluación:***

- a) Se han verificado los saldos de las cuentas deudoras y acreedoras de las administraciones públicas con la documentación laboral y fiscal.
- b) Se han cotejado periódicamente los saldos de los préstamos y créditos con la documentación soporte.
- c) Se han circularizado los saldos de clientes y proveedores de acuerdo a las normas internas recibidas.
- d) Se han comprobado los saldos de la amortización acumulada de los elementos del inmovilizado acorde con el manual de procedimiento.
- e) Se han efectuado los punteos de las diversas partidas o asientos para efectuar las comprobaciones de movimientos o la integración de partidas.
- f) Se han efectuado las correcciones adecuadas a través de la conciliación bancaria para que, tanto los libros contables como el saldo de las cuentas, reflejen las mismas cantidades.
- g) Se ha comprobado el saldo de las cuentas como paso previo al inicio de las operaciones de cierre del ejercicio.
- h) Se han comunicado los errores detectados según el procedimiento establecido.
- i) Se han utilizado aplicaciones informáticas para la comprobación de los registros contables.
- j) Se ha efectuado el procedimiento de acuerdo con los principios de seguridad y confidencialidad de la información.

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

***Criterios de evaluación:***

- a) Se han identificado las características internas y externas de la empresa creada en el aula.
  - 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.
  - c) Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo del proceso productivo o comercial.
  - d) Se han relacionado características del mercado, tipo de clientes y proveedores y su posible influencia en el desarrollo de la actividad empresarial.
  - e) Se ha valorado la polivalencia de los puestos de trabajo administrativos en el desarrollo de la actividad de la empresa.
  - 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.
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.

***Criterios de evaluación:***

- a) Se han utilizado la forma y técnicas adecuadas en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.
- b) Se ha mantenido una actitud correcta en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.
  - c) Se ha transmitido la información de forma clara y precisa.
  - d) Se ha utilizado el tratamiento protocolario adecuado.
  - e) Se han identificado emisor y receptor en una conversación telefónica o presencial.
  - f) Se ha identificado al remitente y destinatario en comunicaciones escritas recibidas.
- g) Se ha registrado la información relativa a las consultas realizadas en la herramienta de gestión de la relación con el cliente.
  - h) Se han aplicado técnicas de negociación básicas con clientes y proveedores.

3. Organiza información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos.

***Criterios de evaluación:***

- a) Se han aplicado procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado.
- b) Se ha tramitado correctamente la información ante la persona o departamento de la empresa que corresponda.
  - c) Se han aplicado las técnicas de organización de la información.

- d) Se ha analizado y sintetizado la información suministrada.
  - e) Se ha manejado como usuario la aplicación informática de control y seguimiento de clientes, proveedores y otros.
  - f) Se han aplicado las técnicas de archivo manuales e informáticas predecidas.
4. Elabora documentación administrativa, distinguiendo y aplicando las tareas administrativas de cada uno de los departamentos de la empresa.

***Criterios de evaluación:***

- a) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de aprovisionamiento de la empresa.
  - b) Se han ejecutado las tareas administrativas del área comercial de la empresa.
  - c) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de recursos humanos de la empresa.
  - d) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de contabilidad de la empresa.
  - e) Se han ejecutado las tareas administrativas del área financiera de la empresa.
  - f) Se han ejecutado las tareas administrativas del área fiscal de la empresa.
  - g) Se ha aplicado la normativa vigente.
5. Realiza las actividades derivadas de la política comercial, identificando las funciones del departamento de ventas y compras.

***Criterios de evaluación:***

- a) Se ha elaborado y/o actualizado el catálogo de productos de la empresa.
  - b) Se ha manejado la base de datos de proveedores, comparando ofertas y estableciendo negociaciones de condiciones de compras.
  - c) Se han elaborado y/o actualizado las fichas de los clientes.
  - d) Se han elaborado listas de precios.
  - e) Se han confeccionado ofertas.
- f) Se han identificado los canales de comercialización más frecuentes en la actividad específica.
6. Atiende incidencias identificando criterios y procedimientos de resolución de problemas y reclamaciones.

***Criterios de evaluación:***

- a) Se han identificado la naturaleza y el origen de los problemas y reclamaciones.
- b) Se ha identificado la documentación que se utiliza para recoger una reclamación.
- c) Se han aplicado técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.
- d) Se han buscado y propuesto soluciones a la resolución de los problemas.
- e) Se ha seguido el proceso establecido para una reclamación.
- f) Se ha verificado que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente.

7. Trabaja en equipo reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo.

***Criterios de evaluación:***

- a) Se ha mantenido una actitud de respeto al profesor-gerente y a los compañeros.
  - b) Se han cumplido las órdenes recibidas.
  - c) Se ha mantenido una comunicación fluida con los compañeros.
  - d) Se han expuesto opiniones y puntos de vista ante una tarea.
  - e) Se ha valorado la organización de la propia tarea.
  - f) Se ha complementado el trabajo entre los compañeros.
  - g) Se ha transmitido la imagen de la empresa.
- h) Se ha realizado cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio
- i) Se han respetado las normas establecidas y la cultura empresarial.
- j) Se ha mantenido una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando iniciativa emprendedora.

**Operaciones Auxiliares de Gestión de Tesorería. Código: 0448**

1. Aplica métodos de control de tesorería describiendo las fases del mismo.

***Criterios de evaluación:***

- a) Se ha descrito la función y los métodos del control de la tesorería en la empresa.
- b) Se ha diferenciado los flujos de entrada y salida de tesorería: cobros y pagos y la documentación relacionada con éstos.
- c) Se han cumplimentado los distintos libros y registros de tesorería.
- d) Se han ejecutado las operaciones del proceso de arqueo y cuadro de la caja y detectado las desviaciones.
- e) Se ha cotejado la información de los extractos bancarios con el libro de registro del banco.
- f) Se han descrito las utilidades de un calendario de vencimientos en términos de previsión financiera.
- g) Se ha relacionado el servicio de tesorería y el resto de departamentos, empresas y entidades externas.
- h) Se han utilizado medios telemáticos, de administración electrónica y otros sustitutos de la presentación física de los documentos.
- i) Se han efectuado los procedimientos de acuerdo con los principios de responsabilidad, seguridad y confidencialidad de la información.

2. Realiza los trámites de contratación, renovación y cancelación correspondientes a instrumentos financieros básicos de financiación, inversión y servicios de esta índole que se utilizan en la empresa, describiendo la finalidad de cada uno ellos.

***Criterios de evaluación:***

- a) Se han clasificado las organizaciones, entidades y tipos de empresas que operan en el Sistema Financiero Español.
- b) Se han precisado las instituciones financieras bancarias y no bancarias y descrito sus principales características.
- c) Se han diferenciado los distintos mercados dentro del sistema financiero español relacionándolos con los diferentes productos financieros que se emplean habitualmente en la empresa.
- d) Se han relacionado las funciones principales de cada uno de los intermediarios financieros.
- e) Se han diferenciado los principales instrumentos financieros bancarios y no bancarios y descrito sus características.
- f) Se han clasificado los tipos de seguros de la empresa y los elementos que conforman un contrato de seguro.
- g) Se han identificado los servicios básicos que nos ofrecen los intermediarios financieros bancarios y los documentos necesarios para su contratación.
- h) Se ha calculado la rentabilidad y coste financiero de algunos instrumentos financieros de inversión.
  - i) Se han operado medios telemáticos de banca on-line y afines.
- j) Se han cumplimentado diversos documentos relacionados con la contratación, renovación y cancelación de productos financieros habituales en la empresa.

3. Efectúa cálculos financieros básicos identificando y aplicando las leyes financieras correspondientes.

***Criterios de evaluación:***

- a) Se ha diferenciado entre las leyes financieras de capitalización simple y actualización simple.
  - b) Se ha calculado el interés simple y compuesto de diversos instrumentos financieros.
  - c) Se ha calculado el descuento simple de diversos instrumentos financieros.
- d) Se han descrito las implicaciones que tienen el tiempo y el tipo de interés en este tipo de operaciones.
- e) Se han diferenciado los conceptos del tanto nominal e interés efectivo o tasa anual equivalente.
- f) Se han diferenciado las características de los distintos tipos de comisiones de los productos financieros más habituales en la empresa.
- g) Se han identificado los servicios básicos que ofrecen los intermediarios financieros bancarios y los documentos necesarios para su contratación.

4. Efectúa las operaciones bancarias básicas interpretando la documentación asociada.

***Criterios de evaluación:***

- a) Se han liquidado una cuenta bancaria y una de crédito por los métodos más habituales.
- b) Se ha calculado el líquido de una negociación de efectos.
- c) Se han diferenciado las variables que intervienen en las operaciones de préstamos.
- d) Se han relacionado los conceptos integrantes de la cuota del préstamo.
- e) Se han descrito las características del sistema de amortización de préstamos por los métodos más habituales.
- f) Se ha calculado el cuadro de amortización de préstamos sencillos por los métodos más habituales.
- g) Se han relacionado las operaciones financieras bancarias con la capitalización simple, compuesta y el descuento simple.
- h) Se han comparado productos financieros bajo las variables coste/rentabilidad.
- i) Se han utilizado herramientas informáticas específicas del sistema operativo bancario.

### **Formación en Centros de Trabajo. Código: 0451**

1. Identifica la estructura y organización de la empresa relacionándolas con las funciones internas y externas de la misma y con el sector económico al que pertenezca o en el que se encuentren sus clientes.

#### ***Criterios de evaluación:***

- a) Se han identificado la estructura organizativa de la empresa y las funciones de cada área de la misma.
  - b) Se ha comparado la estructura de la empresa con las organizaciones empresariales tipo existentes en el sector.
  - c) Se han relacionado las características del servicio y el tipo de clientes con el desarrollo de la actividad empresarial.
  - d) Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo de la prestación de servicio.
  - e) Se han valorado las competencias necesarias de los recursos humanos para el desarrollo óptimo de la actividad.
  - f) Se ha valorado la idoneidad de los canales de difusión más frecuentes en esta actividad.
2. Aplica hábitos éticos y laborales en el desarrollo de su actividad profesional de acuerdo con las características del puesto de trabajo y con los procedimientos establecidos en la empresa.

#### ***Criterios de evaluación:***

- a) Se han reconocido y justificado:
  - La disponibilidad personal y temporal necesarias en el puesto de trabajo.
  - Las actitudes personales (puntualidad y empatía, entre otras) y profesionales (orden, limpieza y responsabilidad, entre otras) necesarias para el puesto de trabajo.
  - Los requerimientos actitudinales ante la prevención de riesgos en la actividad profesional.
  - Los requerimientos actitudinales referidos a la calidad en la actividad profesional.



- Las actitudes relacionales con el propio equipo de trabajo y con las jerarquías establecidas en la empresa.
  - Las actitudes relacionadas con la documentación de las actividades realizadas en el ámbito laboral.
  - Las necesidades formativas para la inserción y reinserción laboral en el ámbito científico y técnico del buen hacer del profesional.
- b) Se han identificado las normas de prevención de riesgos laborales y los aspectos fundamentales de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales de aplicación en la actividad profesional.
  - c) Se han aplicado los equipos de protección individual según los riesgos de la actividad profesional y las normas de la empresa.
  - d) Se ha mantenido una actitud de respeto al medio ambiente en las actividades desarrolladas.
  - e) Se ha mantenido organizado, limpio y libre de obstáculos el puesto de trabajo o el área correspondiente al desarrollo de la actividad.
  - f) Se ha responsabilizado del trabajo asignado interpretando y cumpliendo las instrucciones recibidas.
  - g) Se ha establecido una comunicación eficaz con la persona responsable en cada situación y con los miembros del equipo.
  - h) Se ha coordinado con el resto del equipo comunicando las incidencias relevantes que se presenten.
  - i) Se ha valorado la importancia de su actividad y la necesidad de adaptación a los cambios de tareas.
  - j) Se ha responsabilizado de la aplicación de las normas y procedimientos en el desarrollo de su trabajo.
3. Registra órdenes, documentos y comunicaciones, interpretando su contenido.

***Criterios de evaluación:***

- a) Se han identificado medios y materiales necesarios para la recepción e interpretación de documentos y comunicaciones.
  - b) Se ha identificado la información que contienen las órdenes, documentos y comunicaciones.
    - c) Se ha determinado la urgencia y/o importancia de la información recibida.
  - d) Se han determinado las tareas asociadas a las órdenes, documentos y comunicaciones recibidas.
  - e) Se han reconocido y determinado los recursos necesarios para ejecutar las órdenes recibidas.
    - f) Se han clasificado las comunicaciones o documentos para su posterior tramitación.
  - g) Se han derivado al departamento que corresponde la interpretación o ejecución de la tarea asociada a dicha información.
    - h) Se han aplicado los procedimientos y criterios internos de la empresa.
4. Elabora documentos o comunicaciones, siguiendo los criterios establecidos por la empresa y la normativa vigente.

***Criterios de evaluación:***

- a) Se han identificado los documentos habituales de uso en la empresa.
  - b) Se ha identificado el documento a cumplimentar.
  - c) Se ha reconocido la normativa reguladora para la elaboración de documentos específicos de la gestión administrativa de una empresa.
    - d) Se ha obtenido la información necesaria para la elaboración de los documentos.
    - e) Se han utilizado los medios o soportes adecuados en la cumplimentación de los documentos.
    - f) Se han realizado los cálculos matemáticos y comprobaciones necesarias.
    - g) Se han cumplimentado los distintos campos de los documentos que hay que elaborar.
  - h) Se ha utilizado el lenguaje y la escritura de una manera correcta y adaptada a las características de la tarea a realizar.
    - i) Se ha identificado el receptor del documento o la comunicación.
    - j) Se han empleado las tecnologías de la información y comunicación.
5. Tramita y gestiona la documentación administrativa, siguiendo los criterios establecidos por la empresa y aplicando la normativa vigente.

***Criterios de evaluación:***

- a) Se han efectuado comprobaciones y revisiones de los documentos elaborados y/o recibidos.
  - b) Se han presentado los documentos ante los responsables de los departamentos de la empresa.
  - c) Se han presentado los documentos ante las correspondientes administraciones públicas y organizaciones externas a la empresa.
    - d) Se han cumplido los plazos correspondientes para la gestión de la documentación.
    - e) Se han utilizado los canales de comunicación apropiados.
    - f) Se ha reconocido la normativa reguladora.
    - g) Se han empleado las tecnologías de la información y comunicación.
6. Registra y archiva la documentación administrativa, siguiendo los criterios establecidos por la empresa y aplicando la normativa vigente.

***Criterios de evaluación:***

- a) Se han identificado los sistemas de registro y archivo utilizados en la empresa.
- b) Se han utilizado los medios o soportes de registro más adecuados.
- c) Se han cumplimentado los libros de registro.
- d) Se han aplicado las técnicas de organización de la documentación utilizada en la empresa.
  - e) Se han realizado las tareas con orden y limpieza.
  - f) Se ha reconocido la normativa reguladora.
  - g) Se han empleado las tecnologías de la información y de la comunicación.

h) Se han aplicado los sistemas de archivo de la información.

7. Realiza operaciones de venta, promoción de productos y atención al cliente, adaptándose a las características y criterios establecidos por la empresa y colaborando con el área comercial de la misma.

***Criterios de evaluación:***

a) Se han elaborado ofertas adaptadas a las necesidades de los clientes conforme a los objetivos comerciales y las condiciones de venta de la empresa.

b) Se han ofrecido a los clientes soluciones o vías de solución ante reclamaciones presentadas.

c) Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que faciliten la empatía con el cliente.

d) Se ha mantenido una aptitud que facilite la decisión de compra.

e) Se ha aplicado técnicas de venta de productos y servicios a través de los canales de comercialización.

f) Se ha suministrado información al cliente sobre los productos y servicios de la empresa.

8. Otros criterios de evaluación relacionados con la consecución de los objetivos generales del ciclo, así como la adquisición de las competencias profesionales, personales y sociales son los siguientes:

a) Capacidad de adaptación a los métodos y sistemas de trabajo.

b) Habilidad demostrada en las tareas encomendadas.

c) Relación y trato con el personal de la empresa. (FCT)

d) Relación y trato con el personal del entorno.

e) Grado de cumplimiento de las normas de seguridad e higiene.

f) Participación de forma activa

## ***1.2 Instrumentos y procedimientos de evaluación***

La evaluación de los aprendizajes del alumnado que cursa ciclos formativos será continua, lo que requiere la asistencia regular a las clases y actividades programadas para los distintos módulos profesionales.

En este sentido se realizarán tres tipos de evaluación:

a) Evaluación inicial al principio del curso para conocer el nivel de conocimientos previos del que parte el alumnado.

b) Evaluación formativa, mediante la observación, del comportamiento general e individual de los alumnos en clase, su grado de participación significativa, trabajo y aprovechamiento de las clases, realización de actividades propuestas y corrección de errores. También se evaluará el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje a través de la observación y corrección de actividades propuestas para cada unidad didáctica.

c) Evaluación final con intención sumativa, al final del proceso, mediante la resolución de una prueba escrita u oral de contenido teórico-práctico o/y la realización de proyectos, analizando las desviaciones entre los objetivos programados y los resultados obtenidos.

Respecto a los instrumentos de evaluación de los módulos (excepto FCT), al tratarse fundamentalmente de una **evaluación continua**, debe hacerse mediante una observación sistemática e individualizada del alumnado, utilizando para ello técnicas e instrumentos, como, por ejemplo:

- Pruebas o preguntas orales.
- Comentarios de texto, gráfico, imagen, noticias, ...
- Debates sobre un determinado tema.
- Pruebas escritas de preguntas cortas.
- Pruebas a libro abierto.
- Cuestionarios.
- Cuaderno de clase.
- Realización de trabajos prácticos.
- Realización de pequeñas investigaciones.
- Pruebas objetivas.
- Manejo de programas informáticos.
- Pruebas escritas sobre casos prácticos.
- Otros.

Todo lo anterior, salvo las calificaciones directas de las pruebas objetivas, lo consignarán los profesores del departamento en sus fichas individualizadas y listas de control, mediante anotaciones personalizadas, que serán numéricas de 0 a 10 o signos positivos (+) o negativos (-), sin menoscabo de cualquier otro tipo de notación.

Respecto a la FCT, la orden del 28 de septiembre del 2011 (BOJA núm. 206) establece que, la evaluación del módulo de FCT la realizará para cada alumno/a, el profesor/a que haya realizado el seguimiento.

Durante la FCT (Formación en Centros de Trabajo) se establecerá un plan de visitas y un plan de contactos con el Tutor Laboral (vía correo electrónico o teléfono) de la empresa para el seguimiento y evaluación de la FCT, en las cuales el Tutor Docente llevará a cabo una toma de datos acerca de los objetivos conseguidos por el alumno/a, en los horarios en los que se encuentre en la empresa el Tutor Laboral, que se llevará a cabo de forma quincenal.

Para el control y valoración de estas actividades formativas, se utilizará la ficha semanal de seguimiento que, se facilitará a cada alumno/a y en la que, se recogerán las actividades realizadas en el centro de trabajo y el tiempo empleado en las mismas, siendo responsabilidad del profesorado encargado del seguimiento, su correcta cumplimentación.

Estas fichas de seguimiento semanales serán supervisadas por el tutor/a laboral y el profesorado responsable del seguimiento, y se entregarán al alumnado, una vez evaluado el módulo profesional de FCT.

La evaluación del módulo se realizará teniendo en cuenta, además de la información recogida en las fichas semanales de seguimiento y en las visitas de seguimiento realizadas, el informe emitido por el tutor o tutora laboral.

Los instrumentos de evaluación de la FCT que se utilizarán serán los siguientes:

- Informe del tutor laboral.
- Ficha de seguimiento semanal del alumnado.
- Entrevista con el alumnado.
- Entrevistas con el tutor laboral.

- Observación directa del alumnado en su puesto de trabajo.

### 1.3 Criterios de calificación y recuperación

La calificación final de la evaluación de cada módulo (excepto FCT) será un valor numérico entre 1 y 10, sin decimales que se obtendrá de la media ponderada de las calificaciones de las tres evaluaciones parciales, teniendo en cuenta, en su caso, la nota obtenida en las recuperaciones que se hubieran efectuado. La ponderación de cada trimestre vendrá determinada por la ponderación de los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación establecidos para ese trimestre, y se determinará con exactitud en cada programación didáctica.

Respecto a los criterios de calificación de los distintos instrumentos de evaluación podemos resumirlos de la siguiente forma:

#### PRIMER CURSO:

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN
- Trabajo de clase (participación significativa; trabajo y aprovechamiento de las clases; y realización y corrección de actividades)	20
- Pruebas escritas y/u orales (trabajos, tareas, exámenes, etc.)	80

#### SEGUNDO CURSO:

Puesto que el alumnado de segundo curso va a trabajar en el proyecto SIMULAD@s, los criterios de calificación serán los siguientes:

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN
- Trabajo de clase (participación significativa; trabajo y aprovechamiento de las clases; y realización y corrección de actividades)	10
- Trabajo por proyecto	60
- Exámenes escritos u orales.	30

En este segundo curso, en caso de que alguna profesora condicione la realización o no de exámenes, a la asistencia regular del alumnado (más del 80% de las clases), a aquel alumnado que asista con regularidad, el trabajo de clase se le puntuará al 30% y el proyecto al 70%.

Para determinar la calificación del alumnado se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

- Participación activa. Para lo cual se prestará especial atención a si hace el trabajo propuesto, contesta y realiza preguntas significativas,
- Aportación del material adecuado al módulo correspondiente (cuaderno, libro, calculadora etc.) para lograr el aprovechamiento de las horas establecidas en el proyecto curricular del ciclo.

- La *madurez* en relación con sus posibilidades de inserción en el sector productivo o de servicios y de progreso en los estudios posteriores a los que puede acceder.
- Respecto a la realización y corrección de prácticas, actividades y ejercicios propuestos en clase y/o en casa, se tendrá en cuenta la realización correcta de los mismos en el formato requerido, la presentación/limpieza, el orden/claridad y la corrección de los mismos en caso de errores.
- Las faltas de ortografía minorarán la nota de las pruebas escritas en 0,1 por falta (3 tildes igual a una falta)
- **Se considera superada una evaluación cuando la calificación asociada a ella sea igual o superior a 5.**
- Se realizarán pruebas objetivas de manera periódica con el fin de eliminar materia de la prueba de evaluación. El alumnado que no supere alguna de estas pruebas se examinará de los contenidos pendientes en la prueba de recuperación de la evaluación. En ningún caso se realizarán recuperaciones de estas pruebas eliminatorias.
- **Para la aplicación de las ponderaciones será necesario superar las pruebas escritas con una calificación igual o superior a 4.**
- Aquel alumno que no entregue la totalidad de ejercicios y prácticas propuestas por el profesor no superará la evaluación hasta que entregue dichos trabajos.
- El alumno logrará la evaluación positiva al final del curso, siempre y cuando haya superado positivamente cada una de las evaluaciones de las que consta el mismo.

La aplicación del proceso de evaluación continua requiere la asistencia regular a las clases (presenciales u online) y actividades programadas para los distintos módulos profesionales que constituyen el currículo del Ciclo Formativo. Un número de faltas de asistencia (justificadas o no) igual o superior al **20% computables por evaluación, supondrá la pérdida del derecho a la evaluación continua**, por entenderse imposibilitada la misma. En tal caso, el alumno mantiene su derecho a ser evaluado en la convocatoria del mes de junio. Los casos especiales que puedan surgir serán tratados por el equipo educativo.

Respecto al módulo de FCT, la calificación final de la evaluación de este módulo será en términos de «APTO» o «NO APTO».

Para determinar la calificación del alumnado se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

- Cumplimiento de 410 horas.
- Realización de las actividades incluidas en el programa formativo.
- Cumplimentación de la ficha de seguimiento semanal.
- Consecución de los resultados de aprendizaje.

## **CRITERIOS DE RECUPERACIÓN**

Para el alumnado que no hayan superado determinadas unidades didácticas, el profesorado propondrá las medidas que considere necesarias en función de las causas detectadas para que se haya producido esa situación. A modo de ejemplo proponemos:

- Ejercicios, problemas o supuestos de refuerzo a realizar fuera del horario lectivo.
- Resolución de las posibles dudas de contenido por parte del profesor.
- Repetición de pruebas escritas u orales.

- Recolocación en el aula.
- Recurrir a la ayuda de otro/a alumno/o que le haga labores de tutor para favorecer la enseñanza entre iguales.
- Otras.

El alumnado que no haya alcanzado los objetivos de un trimestre, podrá ser evaluado de éstos al inicio del siguiente trimestre.

El alumnado que supere el módulo por evaluaciones parciales obtendrá una calificación positiva en el mes de mayo (primer curso) y marzo (segundo curso). Aquel que no haya superado alguna evaluación parcial o tenga pendientes la totalidad de las evaluaciones parciales (trimestrales) tendrá que examinarse en junio, de la totalidad del módulo. En estos casos, para poder evaluarlos, será necesario que, además de la realización de las pruebas orales y/o escritas, entregue los trabajos/actividades/prácticas de recuperación que se hubieran señalado con anterioridad por parte del profesorado, durante las clases de recuperación.

El módulo profesional de formación en centros de trabajo, no dispone, en términos generales de posibilidad de recuperación.

Como norma general, el alumnado dispondrá de una convocatoria por curso escolar, por tanto, la recuperación del módulo se realizará el curso escolar siguiente a producirse la evaluación de NO APTO.

Excepcionalmente, cuando el alumnado se encuentre matriculado sólo en el módulo profesional de formación en centros de trabajo podrá disponer, en las condiciones que se establezcan normativamente, de más de una convocatoria en el mismo curso escolar siempre que no haya utilizado ninguna convocatoria previamente y su realización sea posible en dicho curso escolar.

En el módulo profesional de formación en centros de trabajo el alumnado dispondrá de un máximo de dos convocatorias para superarlo.

#### 4. *Atención a la diversidad*

Aunque los Ciclos formativos están exentos de adaptaciones curriculares, sí que se han tenido en cuenta que puede haber determinados alumnos con algunas dificultades de aprendizaje o con altas capacidades. Aunque, cada caso particular requerirá medidas individuales, a modo de ejemplo proponemos las siguientes:

- Mediante el trabajo en equipo. De esta manera, unos alumnos enseñan a otros, transmiten sus conocimientos al compañero utilizando su propio lenguaje y vocabulario y reproduce los mismos mecanismos que él utilizó para aprender.
- Intervenir en los grupos para evitar que las mismas personas sean siempre las que hacen el trabajo, y si es necesario se podrá cambiar a alguna persona de grupo.
- Si es preciso cuando estén trabajando en grupo, se cogerá a aquellos alumnos que no sigan la clase y se tratará de explicarles a ellos en particular, para que sean capaces de seguir la clase con normalidad.
- Se proporcionará la posibilidad al alumnado con altas capacidades de tutorizar a algún compañero con dificultades.

- Adaptación de actividades diversas, a la diversidad del alumnado, siempre y cuándo no suponga la modificación de los resultados de aprendizaje.
- Organizar, seleccionar y distribuir los contenidos de forma que permitan atender las diferentes capacidades, motivaciones e intereses del alumnado.
- Utilizar el ordenador como soporte para alumnos/as con necesidades especiales.
- Dedicación de parte del horario exclusivamente a estos alumnos para resolución de dudas y realización de actividades de repaso y recuperación o de ampliación.
- Trabajar por proyectos.
- Al alumnado con TDAH, situarlo cerca de la mesa del profesor y cuándo se realicen actividades que requieran concentración, sentarlo solo. Acercarse a ese alumnado con más frecuencia que al resto para comprobar su evolución, y pedirle que vaya enseñándonos sus tareas. Además, permitirle salir de clase unos minutos, si es necesario. En los momentos de las explicaciones, hacerle participe haciéndole preguntas frecuentes y fáciles, para animarlo.