

DOCUMENTO DE INFORMACIÓN A ALUMNADO Y FAMILIAS

Familia Profesional:	ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
Ciclo:	TÉCNICO SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
Módulo:	0655 GESTIÓN LOGÍSTICA Y COMERCIAL
Curso:	2° (105 horas)

1.- RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los resultados de aprendizaje, indican los aprendizajes esenciales, los especialmente relevantes, que la Administración Educativa ha determinado que deban ser alcanzados por el alumnado en el módulo de Tratamiento Informático de la Información. Estos aprendizajes se evaluarán atendiendo a los criterios establecidos en el Real Decreto 1584/2011, de 4 de noviembre, y la Orden 11 de marzo de 2013.

RA.1. Elabora planes de aprovisionamiento, analizando información de las distintas áreas de la organización o empresa.

- a) Se han definido las fases que componen un programa de aprovisionamiento desde la detección de necesidades hasta la recepción de la mercancía.
- b) Se han determinado los principales parámetros que configuran un programa de aprovisionamiento que garantice la calidad y el cumplimiento del nivel de servicio establecido.
- c) Se ha calculado el coste del programa de aprovisionamiento, diferenciando los elementos que lo componen.
- d) Se han obtenido las previsiones de venta y/o demanda del periodo de cada departamento implicado.
- e) Se han contrastado los consumos históricos, lista de materiales y/o pedidos realizados, en función del cumplimiento de los objetivos del plan de ventas y/o producción previsto por la empresa/organización.
- f) Se ha determinado la capacidad óptima de almacenamiento de la organización, teniendo en cuenta la previsión de stocks.
- g) Se han elaborado las órdenes de suministro de materiales con fecha, cantidad y lotes, indicando el momento y destino/ubicación del suministro al almacén y/o a las unidades productivas precedentes.
- h) Se ha previsto con tiempo suficiente el reaprovisionamiento de la cadena de suministro para ajustar los volúmenes de stock al nivel de servicio, evitando los desabastecimientos.
- i) Se han realizado las operaciones anteriores mediante una aplicación informática de gestión de stocks y aprovisionamiento.
- j) Se ha asegurado la calidad del proceso de aprovisionamiento, estableciendo procedimientos normalizados de gestión de pedidos y control del proceso.

RA.2. Realiza procesos de selección de proveedores, analizando las condiciones técnicas y los parámetros habituales.

- a) Se han identificado las fuentes de suministro y búsqueda de proveedores.
- b) Se ha confeccionado un fichero con los proveedores potenciales, de acuerdo con los criterios de búsqueda "on-line" y "off-line".
- c) Se han realizado solicitudes de ofertas y pliego de condiciones de aprovisionamiento.
- d) Se han recopilado las ofertas de proveedores que cumplan con las condiciones establecidas, para su posterior evaluación.
- e) Se han definido los criterios esenciales en la selección de ofertas de proveedores: económicos, plazo de aprovisionamiento, calidad, condiciones de pago y servicio, entre otros.
- f) Se ha establecido un baremo de los criterios de selección en función del peso específico que, sobre el total, representa cada una de las variables consideradas.
- g) Se han comparado las ofertas de varios proveedores de acuerdo con los parámetros de precio, calidad y
- h) Se han realizado las operaciones anteriores mediante una aplicación informática de gestión de proveedores.

RA.3. Planifica la gestión de las relaciones con los proveedores, aplicando técnicas de negociación y comunicación.

- a) Se han relacionado las técnicas más utilizadas en la comunicación con proveedores.
- b) Se han detectado las ventajas, los costes y los requerimientos técnicos y comerciales de implantación de un sistema de intercambio electrónico de datos, en la gestión del aprovisionamiento.
- c) Se han identificado los distintos tipos de documentos utilizados para el intercambio de información con proveedores.
- d) Se han elaborado escritos de forma clara y concisa de las solicitudes de información a los proveedores.
- e) Se han preparado previamente las conversaciones personales o telefónicas con los proveedores.
- f) Se han explicado las diferentes etapas en un proceso de negociación de condiciones de aprovisionamiento.
- g) Se han descrito las técnicas de negociación más utilizadas en la compra, venta y aprovisionamiento.
- h) Se ha elaborado un informe que recoja los acuerdos de la negociación, mediante el uso de los programas informáticos adecuados.

RA.4. Programa el seguimiento documental y los controles del proceso de aprovisionamiento, aplicando los mecanismos previstos en el programa y utilizando aplicaciones informáticas.

- a) Se han determinado los flujos de información, relacionando los departamentos de una empresa y los demás agentes logísticos que intervienen en la actividad de aprovisionamiento.
- b) Se han enlazado las informaciones de aprovisionamiento, logística y facturación con otras áreas de información de la empresa, como contabilidad y tesorería.
- c) Se han definido los aspectos que deben figurar en los documentos internos de registro y control del proceso de aprovisionamiento.
- d) Se ha secuenciado el proceso de control que deben seguir los pedidos realizados a un proveedor en el momento de recepción en el almacén.
- e) Se han definido los indicadores de calidad y eficacia operativa en la gestión de proveedores.
- f) Se han detectado las incidencias más frecuentes del proceso de aprovisionamiento.
- g) Se han establecido las posibles medidas que se deben adoptar ante las anomalías en la recepción de un pedido.
- h) Se han elaborado informes de evaluación de proveedores de manera clara y estructurada.
- i) Se ha elaborado la documentación relativa al control, registro e intercambio de información con proveedores, siguiendo los procedimientos de calidad y utilizando aplicaciones informáticas.

RA.5. Define las fases y operaciones que deben realizarse dentro de la cadena logística, asegurándose la trazabilidad y calidad en el seguimiento de la mercancía.

- a) Se han descrito las características básicas de la cadena logística, identificando las actividades, fases y agentes que participan y las relaciones entre ellos.
- b) Se han interpretado los diagramas de flujos físicos de mercancías, de información y económicos en las distintas fases de la cadena logística.
- c) Se han descrito los costes logísticos directos e indirectos, fijos y variables, considerando todos los elementos de una operación logística y las responsabilidades imputables a cada uno de los agentes de la cadena logística.
- d) Se han valorado las distintas alternativas en los diferentes modelos o estrategias de distribución de mercancías.
- e) Se han establecido las operaciones sujetas a la logística inversa y se ha determinado el tratamiento que se debe dar a las mercancías retornadas, para mejorar la eficiencia de la cadena logística.
- f) Se ha asegurado la satisfacción del cliente resolviendo imprevistos, incidencias y reclamaciones en la cadena logística.
- g) Se han realizado las operaciones anteriores mediante una aplicación informática de gestión de proveedores.
- h) Se ha valorado la responsabilidad corporativa en la gestión de residuos, desperdicios, devoluciones caducadas y embalajes, entre otros.

2.- CONTENIDOS:

Los contenidos se organizarán por bloques de contenidos en función del resultado de aprendizaje correspondiente. A continuación, se señalan los contenidos considerados básicos de este módulo; presentes en la Orden 11 de marzo de 2013:

Bloque I: Elaboración del plan de aprovisionamiento.

- Relaciones de las distintas funciones de la empresa con el aprovisionamiento.
- Objetivos de la función de aprovisionamiento.
- Variables que influyen en el cálculo de las necesidades de aprovisionamiento.
- Gestión de stocks. Métodos y Sistemas de gestión de stocks.
- Tamaño óptimo de pedidos. Costes que intervienen en el cálculo del mismo.
- El punto de pedido y lote de pedido que optimiza el stock en el almacén.
- Determinación del stock de seguridad.
- La ruptura de stock y su coste. Los costes de demanda insatisfecha.
- Sistemas informáticos de gestión de stocks.

Bloque II: Procesos de selección de proveedores.

- Identificación de fuentes de suministro y búsqueda de los proveedores potenciales on-line y off-line.
- Petición de ofertas y pliego de condiciones de aprovisionamiento.
- Criterios de selección/evaluación de proveedores. Económicos, de calidad, plazo aprovisionamiento, de servicio, entre otros.
- Registro y valoración de proveedores.
- Análisis comparativo de ofertas de proveedores.
- Aplicaciones informáticas de gestión y seguimiento de proveedores.

Bloque III: Planificación de la gestión de las relaciones con proveedores.

- Las relaciones con proveedores.
- Documentos utilizados para el intercambio de información con proveedores.
- Etapas del proceso de negociación con proveedores. Estrategias y actitudes. Técnicas más utilizadas.
 Elaboración de informe final.
- Estrategia ante situaciones especiales. Monopolio, proveedores exclusivos y otras.
- Aplicaciones informáticas de comunicación e información con proveedores.

Bloque IV: Programación del seguimiento y control de las variables del aprovisionamiento.

- El proceso de aprovisionamiento. Relaciones con otros departamentos de la empresa.
- Documentación y diagrama de flujo del proceso de aprovisionamiento.
- Ratios de control y gestión de proveedores.
- Indicadores de calidad y eficacia operativa en la gestión de proveedores.
- Incidencias y medidas ante anomalías en la recepción de pedidos.
- Informes de evaluación de proveedores.
- Aplicaciones informáticas de gestión y seguimiento de proveedores.
- Normativa vigente sobre envase, embalaje y etiquetado de productos y/o mercancías.

Bloque V: Fases y operaciones de la cadena logística.

- La función logística en la empresa.
- Definición, gestión y características básicas de la cadena logística.
- Sistema informático de trazabilidad y gestión de la cadena logística.
- Calidad total, «just in time», QR, entre otros.
- Los costes logísticos. Costes directos e indirectos, fijos y variables.
- Control de costes en la cadena logística.
- Logística inversa. Tratamiento de devoluciones. Costes afectos a las devoluciones.
- Elementos del servicio al cliente.
- Optimización del coste y del servicio.
- Responsabilidad social corporativa en la logística y el almacenaje.

Los contenidos se desarrollarán en 8 unidades de trabajo, las cuales tienen la siguiente distribución temporal:

EV	Bloque	Unidades de trabajo	RA	Horas
		Presentación del Módulo y evaluación inicial		1
CIÓN	IV, V	UT 1. La cadena logística del producto	RA4, RA5	11
1ª EVALUACIÓN	1	UT 2. La planificación del aprovisionamiento	RA1	21
1ª EV	I, V	UT 3. Los costes logísticos y el volumen óptimo de pedido	RA1, RA5	20
	I, II	UT 4. Compras: búsqueda de proveedores	RA1, RA2	10
z	II, III, IV	UT 5. Selección y negociación con proveedores	RA2, RA3, RA4	15
EVALUACIÓN	I, IV, V	UT 6. Gestión logística del almacén	RA1, RA4, RA5	13
	V	UT 7. Expedición, logística inversa y costes de transportes	RA5	10
2ª	IV	UT 8. Documentación con proveedores y clientes	RA4	4
		Total horas		105

Esta temporalidad es orientativa, pudiendo ser modificada según las necesidades del alumnado.

3.- METODOLOGÍA:

La metodología general que se va a aplicar en el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje va a ser activa y participativa, potenciando el aprendizaje integral, el razonamiento y el pensamiento crítico; contribuyendo a la adquisición de aprendizajes significativos y funcionales en los que el alumnado es parte activa del proceso de enseñanza y adquiere competencias que le permite seguir aprendiendo a lo largo de la vida, "aprender a aprender".

Se llevarán a cabo las siguientes estrategias y técnicas didácticas:

- Aprendizaje basado en ejemplos; cuya finalidad es aprender en contextos reales y, aproximar así, a los estudiantes al entorno laboral actual, imprescindible en formación profesional.
- Se iniciarán los bloques de contenidos y unidades de trabajo con noticias centradas en potenciar la indagación, la Cultura Andaluza y el conocimiento de la situación socioeconómica actual.
- Se partirá de los conocimientos previos del alumno, formales o no, para construir el conocimiento sobre la materia.
- La simulación será una herramienta de gran utilidad.
- Se promoverá el trabajo en equipo, buscando favorecer la cooperación y el desarrollo de la responsabilidad en el alumnado.

Todo ello, a partir de las exposiciones realizadas por parte de la profesora en el aula, de cada unidad de trabajo, apoyada en el curso Moodle, en el libro de texto, en presentaciones multimedia, consultas a páginas web, vídeos, artículos publicados relacionados con cada uno de los temas donde se presente un aspecto concreto, a fin de mostrar al alumnado que lo aprendido no es algo separado de la realidad ni del tejido empresarial que le rodea.

En cada una de las unidades de trabajo se proponen diferentes actividades de iniciación, motivación, desarrollo, comprensión, análisis, relación, síntesis, consolidación, evaluación, simulación, refuerzo y ampliación. Para su secuenciación se ha respetado el orden de exposición de los contenidos y se ha tenido en cuenta el grado de dificultad de los mismos.

Materiales y recursos didácticos:

■ Bibliografía:

Libro de Texto/Digital Recomendado: Gestión logística y comercial, Editorial: Paraninfo y otras editoriales se podrán utilizar de apoyo.

Otros recursos materiales

- El equipamiento normal de una de las aulas asignadas al ciclo.
- Un equipo informático por alumno/a conectado a Internet; dispuestos en red, así como impresora, altavoces, pizarra y proyector en el aula.
- Aplicaciones informáticas de propósito general y específicas.
- Aplicaciones informáticas específicas para la sincronización de clases presenciales y telemáticas.

Otros materiales didácticos:

Presentaciones multimedia, vídeos relativos a temas informáticos, páginas web, artículos, revistas, etc.

Recursos online:

Webs de contenidos como YouTube, Agencia Tributaria, IPyme, Cámara de Comercio, entre otras.

Plataforma Moodle

Donde se alojan y comparten con el alumnado todos los contenidos impartidos en las diferentes unidades, además de enlaces webs, actividades, formularios, documentos, vídeos, controles, etc.

4.- CRITERIOS DE EVALUACIÓN PROPIOS DEL MÓDULO

Conforme marcados por la legislación vigente, el proceso de evaluación pasa por los siguientes momentos o tipos de evaluación a lo largo de todo el curso:

Evaluación inicial

Al inicio de curso se realiza una evaluación inicial, de tipo cualitativo, cuyo objetivo básico consiste en indagar sobre las características y el nivel de competencias que presenta el alumnado en relación con los resultados de aprendizaje y contenidos de las enseñanzas que va a cursar. Esta evaluación no conlleva calificación para el alumnado.

Evaluación parcial

En nuestro caso, al impartirse el módulo de Gestión logística y comercial en el segundo curso, dentro del periodo lectivo, se realizarán para cada grupo al menos dos sesiones de evaluación parciales. Dichas evaluaciones conllevarán una calificación numérica de 1 a 10 sin números decimales, reflejándose así los resultados obtenidos por el alumnado. El alumnado que no obtenga una nota mínima de 5 en las sesiones parciales, podrá recuperar o mejorar su nota mediante pruebas o actividades específicas que tendrán lugar tras realizar cada una de las evaluaciones parciales.

Evaluación final

Su finalidad es la valorar el grado de consecución de los objetivos previamente marcados, tomando como referencia no solo los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación establecidos para ese periodo, sino la totalidad de instrumentos de evaluación utilizados a lo largo de todo el módulo, de ahí que el carácter de la evaluación sea **sumativo.** En función de ella, el alumnado puede o no titular, y se corresponderá siempre con la finalización del régimen ordinario de clase.

De acuerdo con el **artículo 3.3 de la Orden que regula el título**, se realizará una evaluación criterial, que determinará en qué grado o nivel el alumnado alcanza los resultados de aprendizaje, tomando como referente sus correspondientes criterios de evaluación descritos en el apartado 4 de la presente programación. Recordemos que estos resultados de aprendizaje están también asociados con las distintas competencias

profesionales, personales y sociales que deberá alcanzar el alumnado, de manera que se estará evaluando de manera global.

En la siguiente tabla se detallan los Criterios de Evaluación, tal y como establece el RD del título, con el Resultado de Aprendizaje (RA) al que corresponden, su ponderación (%) o peso en la contribución respecto al Resultado de Aprendizaje correspondiente y al módulo, y en qué Unidad de Trabajo (UT) se evalúan:

RA 1. Elabora planes de aprovisionamiento, analizando información de las distintas áreas de la organización o empresa.

Attacked to the second section		0/54	0/8.6
Criterios de evaluación	UT	%RA	%M
a) Se han definido las fases que componen un programa de aprovisionamiento desde la detección de necesidades hasta la recepción de la mercancía.	4	7%	1%
b)Se han determinado los principales parámetros que configuran un programa de aprovisionamiento que garantice la calidad y el cumplimiento del nivel de servicio establecido.	2	7%	1,4%
c) Se ha calculado el coste del programa de aprovisionamiento, diferenciando los elementos que lo componen.	3	10%	2%
d) Se han obtenido las previsiones de venta y/o demanda del periodo de cada departamento implicado.	3	10%	2%
e) Se han contrastado los consumos históricos, lista de materiales y/o pedidos realizados, en función del cumplimiento de los objetivos del plan de ventas y/o producción previsto por la empresa/organización.	6	10%	2%
f) Se ha determinado la capacidad óptima de almacenamiento de la organización, teniendo en cuenta la previsión de stocks.	2	10%	2%
g) Se han elaborado las órdenes de suministro de materiales con fecha, cantidad y lotes, indicando el momento y destino/ubicación del suministro al almacén y/o a las unidades productivas precedentes.	6	10%	2%
h)Se ha previsto con tiempo suficiente el reaprovisionamiento de la cadena de suministro para ajustar los volúmenes de stock al nivel de servicio, evitando los desabastecimientos.	3	20%	4%
i) Se han realizado las operaciones anteriores mediante una aplicación informática de gestión de stocks y aprovisionamiento.	3	6%	1%
j) Se ha asegurado la calidad del proceso de aprovisionamiento, estableciendo procedimientos normalizados de gestión de pedidos y control del proceso.	6	10%	2%
Total		100%	20%

2. Realiza procesos de selección de proveedores, analizando las condiciones técnicas y los parámetros habituales.

Criterios de evaluación:	UT	%RA	%M
a) Se han identificado las fuentes de suministro y búsqueda de proveedores.	4	5%	1%
b) Se ha confeccionado un fichero con los proveedores potenciales, de acuerdo con los criterios de búsqueda "on-line" y "off-line".	4	10%	2%
c) Se han realizado solicitudes de ofertas y pliego de condiciones de aprovisionamiento.	4	10%	2%
d) Se han recopilado las ofertas de proveedores que cumplan con las condiciones establecidas, para su posterior evaluación.	5	10%	2%
e) Se han definido los criterios esenciales en la selección de ofertas de proveedores: económicos, plazo de aprovisionamiento, calidad, condiciones de pago y servicio, entre otros.	5	20%	4%
f) Se ha establecido un baremo de los criterios de selección en función del peso específico que, sobre el total, representa cada una de las variables consideradas.	5	20%	4%
g) Se han comparado las ofertas de varios proveedores de acuerdo con los parámetros de precio, calidad y servicio.	5	20%	4%
h) Se han realizado las operaciones anteriores mediante una aplicación informática de gestión de proveedores.	5	5%	1%
Total		100%	20%

3. Planifica la gestión de las relaciones con los proveedores, aplicando técnicas de negociación y comunicación.

Criterios de evaluación:	UT	%RA	%М
a) Se han relacionado las técnicas más utilizadas en la comunicación con proveedores.	5	10%	2%
b) Se han detectado las ventajas, los costes y los requerimientos técnicos y comerciales de implantación de un sistema de intercambio electrónico de datos, en la gestión del aprovisionamiento.	5	10%	2%
c) Se han identificado los distintos tipos de documentos utilizados para el intercambio de información con proveedores.	5	15%	3%
d) Se han elaborado escritos de forma clara y concisa de las solicitudes de información a los proveedores.	5	15%	3%
e) Se han preparado previamente las conversaciones personales o telefónicas con los proveedores.	5	10%	2%
f) Se han explicado las diferentes etapas en un proceso de negociación de condiciones de aprovisionamiento.	5	15%	3%
g) Se han descrito las técnicas de negociación más utilizadas en la compra, venta y aprovisionamiento.	5	15%	3%
h) Se ha elaborado un informe que recoja los acuerdos de la negociación, mediante el uso de los programas informáticos adecuados.	5	10%	2%
Total		100%	20%

4. Programa el seguimiento documental y los controles del proceso de aprovisionamiento, aplicando los mecanismos previstos en el programa y utilizando aplicaciones informáticas.

Criterios de evaluación:	UT	%RA	%M
a) Se han determinado los flujos de información, relacionando los departamentos de una empresa y los demás agentes logísticos que intervienen en la actividad de aprovisionamiento.	1	10%	2%
b) Se han enlazado las informaciones de aprovisionamiento, logística y facturación con otras áreas de información de la empresa, como contabilidad y tesorería.	1	10%	2%
c) Se han definido los aspectos que deben figurar en los documentos internos de registro y control del proceso de aprovisionamiento.	6	10%	2%
d) Se ha secuenciado el proceso de control que deben seguir los pedidos realizados a un proveedor en el momento de recepción en el almacén.	6	10%	2%
e) Se han definido los indicadores de calidad y eficacia operativa en la gestión de proveedores.	5	10%	2%
f) Se han detectado las incidencias más frecuentes del proceso de aprovisionamiento.	6	15%	3%
g) Se han establecido las posibles medidas que se deben adoptar ante las anomalías en la recepción de un pedido.	6	15%	3%
h) Se han elaborado informes de evaluación de proveedores de manera clara y estructurada.	5	10%	2%
i) Se ha elaborado la documentación relativa al control, registro e intercambio de información con proveedores, siguiendo los procedimientos de calidad y utilizando aplicaciones informáticas.	8	10%	2%
Total		100%	20%

5. Define las fases y operaciones que deben realizarse dentro de la cadena logística, asegurándose la trazabilidad y calidad en el seguimiento de la mercancía.

Criterios de evaluación:	UT	%RA	%M
a) Se han descrito las características básicas de la cadena logística, identificando las actividades, fases y agentes que participan y las relaciones entre ellos.	1	15%	3%
b) Se han interpretado los diagramas de flujos físicos de mercancías, de información y económicos en las distintas fases de la cadena logística.	1	15%	3%
g) Se han realizado las operaciones anteriores mediante una aplicación informática de gestión de proveedores.	6	5%	1%

c) Se han descrito los costes logísticos directos e indirectos, fijos y variables, considerando todos los elementos de una operación logística y las responsabilidades imputables a cada uno de los agentes de la cadena logística.	3	25%	5%
d) Se han valorado las distintas alternativas en los diferentes modelos o estrategias de distribución de mercancías.	7	10%	2%
e) Se han establecido las operaciones sujetas a la logística inversa y se ha determinado el tratamiento que se debe dar a las mercancías retornadas, para mejorar la eficiencia de la cadena logística.	7	10%	2%
f) Se ha asegurado la satisfacción del cliente resolviendo imprevistos, incidencias y reclamaciones en la cadena logística.	7	10%	2%
h) Se ha valorado la responsabilidad corporativa en la gestión de residuos, desperdicios, devoluciones caducadas y embalajes, entre otros.	7	10%	2%
Total		100%	20%

5.- INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

A lo largo del curso se aplicarán diferentes instrumentos de evaluación que nos permitirán recoger evidencias del aprendizaje del alumnado para cada resultado de aprendizaje, asegurando que cada uno puede ser evaluado de manera independiente, y de este modo, calificar cada resultado de aprendizaje según su grado de consecución.

Referente al número de pruebas, se realizará con carácter de examen como mínimo una por evaluación en la que tendrán cabida preguntas de las unidades que compongan dicha evaluación. El examen podrá ser teórico, práctico y teórico-práctico. Podrán hacerse preguntas sobre las actividades extraescolares o complementarias realizadas. Se podrán agrupar varias unidades de trabajo o bloques de contenidos de forma que varios resultados de aprendizaje puedan ser evaluados, de forma diferenciada, en una única prueba.

Entre los instrumentos de evaluación recogidos en el Proyecto Educativo y de acuerdo a lo establecido en departamento, para el módulo de Gestión Logística y comercial se aplicarán los siguientes:

- **Registro anecdótico:** instrumento de evaluación basado en la técnica de observación el cual permite registrar procesos de aprendizaje en el momento en el que se manifiestan.
- Portafolio de actividades: instrumento de evaluación que consiste en la aportación de producciones de
 diferente índole por parte de la alumnado a través de las cuales se pueden juzgar sus logros en el marco
 de un módulo. Serán recogido mediante la plataforma Moodle. Son las siguientes: participación en foros,
 ejercicios prácticos, esquemas, prácticas ABP, evaluación de noticias, ejercicios de indagación e
 investigación, retos, informes, resúmenes y análisis de casos.
- Pruebas objetivas individuales. Consistirán en:
 - Pruebas específicas teóricas (individuales): tipo test, ejercicios de desarrollo con respuestas cortas y/o largas; a través de la plataforma Moodle o en papel.
 - Pruebas prácticas: supuestos prácticos propuestos por la profesora.
 - o Pruebas específicas teórico prácticas, orales y/o escritas, que incluirán teoría y práctica.

Al ser la programación un documento no estático, se propondrá en el desarrollo de las diferentes unidades de trabajo el/los instrumentos que medirán la consecución de los diferentes criterios de evaluación, pudiendo ser estos modificados o adaptados atendiendo a los diferentes ritmos de aprendizaje.

6.- PROCEDIMIENTOS DE CALIFICACIÓN

Según el **artículo 10.5 de la Orden 29 septiembre de 2010** las calificaciones de cada uno de los módulos profesionales serán decididas por el profesorado responsable de impartirlos. El resto de las decisiones resultantes del proceso de evaluación serán adoptadas por acuerdo del equipo docente. Si ello no fuera posible, se adoptarán por mayoría simple del profesorado que imparta docencia en el grupo.

Atendiendo a la normativa vigente, la evaluación conllevará una calificación que reflejará los resultados obtenidos por el alumno o alumna en su proceso de enseñanza aprendizaje. La calificación de cada uno de los módulos profesionales se expresará en valores numéricos de 1 a 10 sin decimales; considerándose positivas las iguales o superiores a 5 y negativas las restantes.

Para superar el módulo profesional, el alumnado deberá haber superado todos los resultados de aprendizajes impartidos durante el curso con una nota mínima de 5 sobre 10; en caso contrario, si la calificación en algún resultado de aprendizaje es inferior a 5, la evaluación parcial o final estará suspensa; permaneciendo la

evaluación suspensa con una valoración numérica máxima de un 4 sobre 10 hasta su correspondiente recuperación.

Para alcanzar un resultado de aprendizaje, tienen que estar superados todos los criterios de evaluación de ese resultado de aprendizaje.

Como herramientas que nos permiten valorar el logro de todo el proceso de aprendizaje del alumnado se utilizarán los diferentes instrumentos de evaluación indicados en el apartado anterior, los cuales están asociados a los diferentes criterios de evaluación que forman parte de un resultado de aprendizaje, teniendo en cuenta los porcentajes asignados a cada criterio de evaluación, no pudiéndose hacer la ponderación correspondiente en ningún caso si la calificación obtenida a través de los mismos es inferior a 4,5.

En caso de que se hayan diseñado varios instrumentos de evaluación para medir el grado de consecución de un mismo criterio de evaluación, se hará la media aritmética entre las calificaciones obtenidas a través de los diferentes instrumentos establecidos, siempre y cuando se haya obtenido un mínimo de 4,5 sobre 10 en cada uno de ellos, teniendo en cuenta que para superar el criterio se ha de obtener mínimo un 5 sobre 10.

Después de cada evaluación parcial, se realizará una prueba de recuperación de la evaluación, la cual será individualizada basándose en aquellos resultados de aprendizaje no alcanzados por el alumnado. El/la alumno/a deberá entregar antes de este momento todas las actividades, trabajos, etc., que en la fecha establecida no hubiera entregado; de lo contrario no tendrá derecho a realizar la prueba.

Se valorará con anotaciones positivas en el registro anecdótico cada vez que el/la alumnos/a realice correcta y voluntariamente las actividades que se propongan en clase, o aporte información de interés relacionado con el módulo.

Es importante mencionar que por acuerdo de departamento, a falta de no permitir hacer el examen a aquel alumnado que haya faltado a las horas previas del mismo sin justificación alguna. Es alumno o alumna deberá esperar al momento de la evaluación parcial correspondiente a ese trimestre.

Igualmente, también deberán esperar a dicho periodo aquellos/as alumnos/as que hayan faltado, de forma justificada o no, a cualquier control de conocimientos que se realice durante el trimestre.

Ambas medidas están pendientes a la espera de aprobación por parte de la ETCP.

Criterios de corrección generales

Para las correcciones se llevarán a cabo los siguientes procesos y procedimientos:

Los instrumentos de evaluación se valorarán de 0 a 10. Para superar cada prueba, el alumnado deberá obtener una puntuación mínima de 5 puntos sobre 10.

Pruebas objetivas individuales. En caso de haber 2 o más pruebas específicas que evalúen un mismo criterio, se hará la media aritmética a partir de una nota de 4,5 sobre 10; siendo imprescindible que el resultado final de la media sea igual o superior a 5 sobre 10. Será imprescindible tener todas las pruebas específicas individuales superadas para poder considerar como superado el resultado de aprendizaje.

Si la profesora determina que ha visto a un/a alumno/a copiando en un examen (hablando con un compañero, usando el móvil, mirando otro examen, con chuletas, etc.) la calificación de esa prueba será cero.

- **Pruebas teóricas tipo test:** De sólo una respuesta correcta y cada 3 preguntas mal se restará una bien. En caso de no especificarse, todas las cuestiones tendrán el mismo peso sobre la nota final.
- Preguntas prácticas en pruebas específicas. El planteamiento y resolución correcta puntuará la máxima nota de la pregunta. Las preguntas con un planteamiento correcto pero una mala resolución debida a errores tolerables que no van contra contenidos del módulo o conocimientos matemáticos básicos, puntuarán la mitad. Las preguntas con un planteamiento correcto, pero una mala resolución debida a errores no tolerables que van contra contenidos del módulo o conocimientos matemáticos básicos, no puntuarán. Las preguntas con un planteamiento incorrecto no puntuarán.
 - El valor de cada pregunta se indicará en el enunciado del instrumento. Como norma general, y si no se indica nada, cada una de las preguntas o cuestiones que formen la prueba tendrán el mismo valor. En caso de que existiese alguna pregunta con un valor distinto deberá de indicarse explícitamente.

Portafolio de actividades. Por cada práctica no realizada y entregada en plazo la calificación será 0. Es imprescindible que los ejercicios estén ordenados correlativamente para poder valorarlos en caso contrario su calificación será cero. El no subir las tareas y actividades solicitadas a través del curso Moodle supondrá una calificación de 0, a no ser que se puedan entregar en papel o por el cuaderno. Se sumarán las notas de todas las prácticas evaluables realizada por cada criterio de evaluación, y hará la ponderación correspondiente a su peso en el resultado de aprendizaje. Las prácticas no entregadas en la fecha podrán entregarse posteriormente, siempre y cuando el alumno o alumna lo justifiquen debidamente. Si no es así, se podrán entregar en el periodo establecido para ello llevando una penalización de 3 puntos por no atender a los plazos fijados en la entrega. Las actividades que componen el portafolio deben ser entregadas por todo el alumnado, asista o no a clase, no pudiéndose presentar a la evaluación parcial ni a los controles si no se ha entregado, en los plazos establecidos, al menos el 80% de las actividades evaluables realizadas.

La exposición correcta de ideas principales y secundarias puntuará la nota máxima de la pregunta. La exposición correcta de las ideas principales, pero no las secundarias, la mitad de la nota. La omisión o exposición errónea de gran parte de las ideas principales y/o secundarias, así como la exposición errónea de contenidos anteriores y básicos, hará que no se puntúe en esa pregunta. Para aquellas preguntas que pidan la citación, enumeración o señalización de una serie de ítems, se puntuará también atendiendo a la proporción de ítems expuestos correctamente respecto al total que se considere correcto.

En **todos los procedimientos de evaluación** se tendrá en cuenta la capacidad expresiva del alumnado a través de la correcta y completa aplicación de los contenidos impartidos previamente en clase, el rigor y la madurez en la redacción, expresión, exposición o presentación, y/o la dedicación y profundización que se haya prestado para su elaboración.

Atendiendo a la consecución del objetivo general (n) "Reconocer las técnicas de atención al cliente/usuario, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades relacionadas", y de proporcionar una educación interdisciplinar y de calidad, se establece para todos los instrumentos de evaluación:

Ortografía correcta: No hay faltas de ortografía ni errores gramaticales, con uso adecuado de grafías, tildes, signos de puntuación. Cada falta de ortografía o error en la redacción que se localice en las diferentes entregas por parte del alumnado se penalizará con 0,01 puntos si la entrega es escrita y 0,10 puntos si es a través de procesadores de texto ya que se debe aplicar los criterios de corrección adquiridos en el módulo de Ofimática y proceso de la información.

Organización: Contenido bien organizado usando listas y títulos para agrupar el material relacionado.

Presentación: Diseño cuidado, legible, limpio, ordenado y atractivo.

Originalidad: La tarea muestra gran originalidad, no aparecen textos copiados de otras fuentes, tareas de otros compañeros/as, etc. No se aprecia la técnica del "Copiar-Pegar".

Cantidad: La cantidad y extensión de la actividad es proporcional a la complejidad de los supuestos prácticos o tareas diseñadas.

Contenido: Se cubren los temas relacionados con profundidad indicando detalles y ejemplos. Demuestra buen dominio del contenido requerido y lo expresa por escrito de forma coherente y con claridad.

Vocabulario: Vocabulario rico, variado, sin repeticiones, y con palabras y expresiones específicas del tema.

Planificación: Realiza un uso adecuado de los materiales y los recursos disponibles de acuerdo con el procedimiento establecido.

Búsqueda de información: Utiliza correctamente los recursos y los medios a su alcance para buscar toda la información.

Tratamiento de la información: Analiza la información obtenida de las fuentes consultadas, extrayéndola de manera rigurosa y ordenándola sistemáticamente.

Conclusiones: Realiza valoraciones y/o emite juicios sobre la información obtenida de un modo riguroso.

Plazos: La actividad se envía dentro del plazo establecido y por los canales establecidos en la plataforma.

Participación en otras actividades propuestas: programas educativos, concursos, chat, foros y videoconferencias.

Calificación de la 1ª y 2º evaluación parcial

La nota de cada evaluación se obtendrá según se expone a continuación:

Se asociará a cada resultado de aprendizaje una nota entre 0 y 10, sin decimales, de manera que se obtendrá una calificación positiva siempre que sea mayor o igual a 5 en cada uno de ellos. El sistema de redondeo será al alza, es decir, redondeando en exceso a partir de las 50 centésimas, inclusive. De lo contrario, si la parte decimal fuera inferior a 5, se mantendrá el número entero.

Si algún resultado de aprendizaje no está superado, la calificación máxima será de 4 hasta la recuperación del mismo.

Calificación evaluación final del módulo profesional

En caso de que el/la alumno/a haya superado todos los resultados de aprendizaje, su nota final se calculará ponderando las calificaciones obtenidas en relación al peso establecido a cada resultado de aprendizaje, según la siguiente tabla:

RA/UT	UT1	UT2	UT3	UT4	UT5	UT6	UT7	UT8	Suma (%)	% RA sobre Nota total
RA1		17	46	7		30			100	20%
RA2				25	75				100	20%
RA3					100				100	20%
RA4	20				20	50		10	100	20%
RA5	30		25			5	40		100	20%

% Contribución de las Unidades de Trabajo a los Resultados de Aprendizaje

La no superación de cualquier resultado de aprendizaje supondrá no superar el módulo profesional, independientemente de que el cálculo de la media ponderada según las instrucciones arriba indicadas resultase positivo.

Si hay algún resultado de aprendizaje suspenso, la nota máxima de la evaluación final será de 4 y se indicarán en el informe valorativo individualizado del alumno/a.

En el caso de que algún bloque de contenido, con su correspondiente resultado de aprendizaje asociado, no pueda ser impartido y, por tanto, evaluado, por cualquier causa (modificación de la temporalización de las distintas unidades de trabajo debido a la adaptación de la misma a los distintos ritmos de aprendizaje del alumnado, o por cualquier otra causa ajena a la organización del curso), su porcentaje correspondiente sobre la nota total se repartirá equitativamente entre el resto de bloques de contenido y sus resultados de aprendizaje impartidos y evaluados.

Una vez superados todos los módulos profesionales que constituyen el ciclo formativo, se determinará la calificación final del mismo. Para ello, se calculará la media aritmética simple de las calificaciones de los módulos profesionales que tienen valoración numérica del resultado se tomará la parte entera y las dos primeras cifras decimales, redondeando por exceso la cifra de las centésimas si la de las milésimas resultase ser igual o superior a 5.

Recuperaciones parciales

Al final de cada evaluación parcial, se hará una recuperación de los contenidos no adquiridos, para posteriormente obtener la nota de la evaluación correspondiente. En estas recuperaciones el/la alumno/a podrá superar la unidad si realiza correctamente la prueba propuesta. En caso de no ser recuperados, seguirá la nota como estaba, es decir, de 4 puntos o menos hasta su posible recuperación en el periodo establecido en junio para ello.

Existe un periodo de mejora de resultados obtenidos para el alumnado que tenga resultados de aprendizaje no superados a final de curso. La calificación, en este caso, seguirá los mismos criterios y ponderaciones

anteriormente indicadas, con respecto al peso de la nota del examen, y el peso de las actividades prácticas también serán tenidas en cuenta.

Alumnado que pierde la evaluación continua

La aplicación del proceso de evaluación continua del alumnado requerirá, en la modalidad presencial, su asistencia regular a clase y su participación en las actividades programadas para los distintos módulos profesionales del ciclo formativo.

Para los alumnos y alumnas que pierdan este derecho se actuará de la siguiente manera:

- Serán evaluados en cada evaluación parcial mediante una prueba individual que comprenderá las unidades de esa evaluación. Se aplicarán los mismos criterios de calificación que al resto de alumnos/as, salvo que este sea su único instrumento de evaluación.
- En caso de tener que recuperar algún contenido, se realizará en el periodo de recuperación establecido por la Orden 29 septiembre de 2010 en un único examen donde se diferenciarán las distintas unidades y criterios de evaluación a recuperar.

7.- REQUISITOS MINIMOS EXIGIBLES PARA OBTENER UNA CALIFICACIÓN POSITIVA

Para obtener la calificación positiva de este Módulo, el/la alumno/a deberá haber superado todos los resultados de aprendizajes (RA) impartidos hasta ese momento. Para superar un determinado resultado de aprendizaje, se deberá obtener una puntuación global mínima de 5 puntos sobre 10 en el mismo, debiéndose cumplir también que se alcance al menos una valoración de 4,5 puntos en cada una de las pruebas específicas individuales, y de un 5 en el cómputo obtenido a través de los diferentes instrumentos de evaluación presentes en esta programación.

8.- GARANTÍAS DE OBJETIVIDAD

- Información sobre calendario y contenidos de las distintas pruebas: Los/as alumnos/as estarán en todo momento informados de los contenidos de las pruebas y las fechas de realización vía presencial y correo electrónico y publicación en el curso Moodle.
- Información sobre la calificación: el alumnado será informado de la puntuación de las pruebas teóricas escritas o realizadas a través de software ofimático mediante correo electrónico y publicación en el curso Moodle en calificaciones, así como de las actividades o trabajos propuestos por la profesora.
- Los alumnos/as revisarán sus controles juntos a la profesora de forma individual.
- En caso de desacuerdo con la calificación final obtenida en un módulo profesional, el alumno o alumna, o sus representantes legales si es menor de edad, podrán solicitar por escrito ante la dirección del centro docente la revisión de dicha calificación en el plazo de dos días a partir de aquel en que se produjo su comunicación.

El Ejido, a 07 de noviembre de 2022

Vanesa Luján Peñalver Gallardo