



En cumplimiento del apartado 2.6. **Información al alumnado y a las familias**, de la Resolución de la DGFPyEA de fecha 23 de abril de 2020, por la que se dictan instrucciones para la continuidad y flexibilización del proceso formativo en el curso 2019-2020 y para el inicio de curso 2020-2021, en los centros educativos que imparten las enseñanzas de Formación Profesional en la Comunidad Autónoma de Canarias, este Departamento.

**Se hace constar que las modificaciones incorporadas en las programaciones didácticas de los diferentes módulos y/o materias que imparte el profesorado de este Departamento son las que a continuación se detallan:**

<b>DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS</b>				
<b>CURSO</b>	<b>MÓDULO</b>	<b>RESULTADO DE APRENDIZAJE</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>	<b>CONTENIDOS</b>
<b>1º FPB ADM</b>	<b>FRB</b>	<b>dadas todas las unidades</b>		
	<b>TFS</b>	<b>dadas todas las unidades</b>		
	<b>TVS</b>	RA4. Realiza operaciones básicas de tesorería identificando los diferentes documentos utilizados.	d) Se han realizado pagos y cobros al contado simulados, calculando el importe a devolver en cada caso. e) Se han realizado operaciones de tesorería simuladas, utilizando para ello los documentos más habituales en este tipo de operaciones. f) Se ha cumplimentado un libro registro de movimientos de caja.	Cheques. Pagarés. Letras de cambio. Libro registro de movimientos de caja.

			h) Se ha demostrado responsabilidad tanto en el manejo del dinero en efectivo como en el de los documentos utilizados.	Gestión de tesorería a través de banca on-line.
	<b>PVP</b>	RA3. Prepara pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.	c) Se han utilizado los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas.  e) Se ha manejado con la precisión requerida los equipos de pesaje y/o conteo manual y/o mecánico, utilizando las unidades de medida y peso especificadas en las órdenes de pedido.	Finalización de pedidos.
		RA4. Realiza el seguimiento del servicio postventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.	b) Se han identificado los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros).  d) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.  f) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación, clasificándolos y transmitiendo su información al responsable de su tratamiento.	Documentos necesarios para la gestión de reclamaciones.  Aspectos básicos de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.
2º FPB ADM	<b>NCI</b>	RA4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.	c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.	Gestión de reclamaciones. Elementos formales que contextualizan una reclamación.

			d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.	Documentos necesarios o pruebas en una reclamación.  Procedimiento de recogida de las reclamaciones.
	<b>AIE -</b>	<b>Dadas todas las unidades</b>		
	<b>AHV</b>	RA3. Se comunica telefónicamente, en el ámbito profesional, distinguiendo el origen y destino de llamadas y mensajes.	<p>a) Se han reconocido diferentes equipos de telefonía.</p> <p>b) Se han valorado las distintas opciones de la centralita telefónica.</p> <p>c) Se han atendido las llamadas telefónicas siguiendo los protocolos establecidos.</p> <p>d) Se han derivado las llamadas telefónicas hacia su destinatario final.</p> <p>e) Se ha informado, al destinatario final de la llamada, del origen de la misma.</p> <p>f) Se han cumplimentado notas de aviso telefónico de manera clara y precisa.</p> <p>g) Se ha demostrado interés en utilizar los distintos equipos telefónicos de una manera eficaz.</p> <p>h) Se ha mostrado cortesía y prontitud en la atención a las llamadas telefónicas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· La comunicación telefónica.</li> <li>· Protocolos de la atención telefónica.</li> </ul>
1º CFGM GA	<b>CEP</b>	RA5. Reconoce necesidades de posibles	g) Se ha adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.	

		clientes aplicando técnicas de comunicación.	h) Se ha observado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.	
		RA6. Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.	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.	
		RA8. Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.	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. h) Se han definido las variables constitutivas del servicio post-venta y su relación con la fidelización del cliente.	
	<b>OEV</b>	RA 4.- Controla existencias reconociendo y aplicando sistemas de gestión de almacén.	a) Se han clasificado los diferentes tipos de existencias habituales en empresas de producción, comerciales y de servicios. c) Se han descrito los procedimientos administrativos de recepción, almacenamiento, distribución interna y expedición de mercancías.	→ Concepto de almacén. → Clases de existencias → Valoración de las existencias.

			<p>e) Se han identificado los métodos de control de existencias.</p> <p>f) Se han reconocido los conceptos de stock mínimo y stock óptimo.</p> <p>g) Se han identificado los procedimientos internos para el lanzamiento de pedidos a los proveedores.</p> <p>h) Se ha valorado la importancia de los inventarios periódicos.</p> <p>i) Se han utilizado las aplicaciones informáticas y procesos establecidos en la empresa para la gestión del almacén.</p>	<p>→ Métodos de valoración.</p> <p>→ Fichas de Almacén.</p> <p>→ Fichas de Coste.</p>
		5. Tramita pagos y cobros reconociendo la documentación asociada y su flujo dentro de la empresa.	<p>f) Se ha diferenciado el pago al contado y el pago aplazado.</p> <p>g) Se han identificado las características básicas y el funcionamiento de los pagos por Internet.</p> <p>h) Se han analizado las formas de financiación comercial más usuales.</p>	<p>→ La letra de cambio.</p> <p>→ El pagaré.</p> <p>→ Intereses en pagos aplazados.</p> <p>→ La negociación de efectos</p>
<b>EPR</b>	RA10. .- Describir los diferentes tipos de relaciones entre los administrados y la		a) Definir el acto administrativo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El acto administrativo.</li> </ul>

		<p>Administración y sus características, completando la documentación que de estas surge.</p> <p>.- Identificar las actuaciones de la Administración.</p> <p>.- Diferenciar una actuación nula de una anulable.</p> <p>.- Comprender el significado del silencio administrativo.</p> <p>.- Aprender a redactar distintos documentos dirigidos a la Administración.</p>	<p>b) Clasificar los diferentes actos administrativos.</p> <p>c) Definir el silencio administrativo.</p> <p>d) Identificar y redactar los documentos correspondientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Nulidad y anulabilidad.</li> <li>● El silencio administrativo.</li> <li>● Documentos administrativos.</li> </ul>
	<b>TFO</b>	<b>RA5. Realiza operaciones de manipulación de datos en bases de datos ofimáticas tipo.</b>	<p>a) Se han identificado los elementos de las bases de datos relacionales.</p> <p>b) Se han creado bases de datos ofimáticas.</p> <p>c) Se han utilizado las tablas de la base de datos (insertar, modificar y eliminar registros).</p> <p>d) Se han utilizado asistentes en la creación de consultas.</p>	<p>– Elementos de las bases de datos relacionales.</p> <p>– Creación de bases de datos.</p> <p>– Manejo de asistentes.</p>

			<p>e) Se han utilizado asistentes en la creación de formularios.</p> <p>f) Se han utilizado asistentes en la creación de informes.</p> <p>g) Se ha realizado búsqueda y filtrado sobre la información almacenada.</p>	<p>– Búsqueda y filtrado de la información.</p> <p>– Diseño y creación de macros.</p>
<b>TEB</b>	RA 2.- Reconocer la metodología contable analizando la terminología y los instrumentos contables utilizados en la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Describir las funciones de los asientos de cierre y apertura</li> <li>- Establecer la función del balance de situación, de las cuentas de pérdidas y ganancias y de la memoria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Periodificación contable</li> <li>-Regularización</li> <li>-Operaciones de cierre y elaboración de cuentas contables</li> <li>-Aplicación de resultados</li> </ul>	
	RA 5.- Realizar operaciones de contabilización mediante el uso de aplicaciones informáticas específicas valorando la eficiencia de estas en la gestión del plan de cuentas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Realizar las altas y bajas de las cuentas y subcuentas codificadas que proceden de la documentación soporte, siguiendo los procedimientos establecidos.</li> <li>-Proponer altas y bajas de códigos y conceptos en asientos predefinidos siguiendo los procedimientos establecidos.</li> <li>-Introducir conceptos codificados en la aplicación informática siguiendo los procedimientos establecidos.</li> <li>-Ejecutar las bajas de los conceptos codificados con la autorización correspondiente.</li> <li>-Introducir los asientos predefinidos en la aplicación informática siguiendo los procedimientos establecidos.</li> <li>-Se ha introducido la información que corresponde a cada campo en el asiento de acuerdo con la naturaleza económica de la operación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Utilización del software Contasol</li> <li>- Crear la empresa, dar de alta a clientes, proveedores, acreedores, bancos....</li> <li>-Generar un libro diario y mayores de cuentas.</li> <li>-Generar libros oficiales</li> <li>-Generar las cuentas anuales</li> </ul>	

			<p>-Resolver 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.</p> <p>-Realizar copia de seguridad de las cuentas, saldos y sus movimientos respectivos, así como de la colección de apuntes predefinidos.</p> <p>-Seguir 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.</p>	
2º CFGM GA	<b>OEH</b>	IMPARTIDO TODO EL TEMARIO.		
	<b>TUM</b>	IMPARTIDO TODO EL TEMARIO.		
	<b>EPE</b>	IMPARTIDO TODO EL TEMARIO.		
	<b>OEG</b>	IMPARTIDO TODO EL TEMARIO.		
	<b>ITG</b>	IMPARTIDO TODO EL TEMARIO.		
1º CFGS - DIETÉTICA	<b>RET - Dadas todas las unidades</b>			



