

PROGRAMACIÓN DOCENTE

ARCHIVO Y COMUNICACIÓN

2º CURSO CICLO FORMATIVO DE GRADO BÁSICO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

ÍNDICE

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1. PRESENTACIÓN DEL MÓDULO..... | 2 |
| 2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN | 2 |
| 3. CONTENIDOS, ORGANIZACIÓN, SECUENCIACIÓN Y TEMPORIZACIÓN. | 3 |
| 3.1. CONTENIDOS..... | 3 |
| 3.2. ORGANIZACIÓN, SECUENCIACIÓN Y TEMPORIZACIÓN DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y LOS SABERES BÁSICOS..... | 7 |
| 4. METODOLOGÍA Y SITUACIONES DE APRENDIZAJE. | 11 |
| 5. INSTRUMENTOS Y ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE DEL ALUMNADO..... | 12 |
| 5.1. PONDERACIÓN DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN. | 12 |
| 5.2. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN | 13 |
| 5.2. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN | 14 |
| 5.3. EVALUACIÓN ORDINARIA Y EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA | 14 |
| 5.4 PLAN DE REFUERZO Y RECUPERACIÓN | 14 |
| 6. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD | 15 |
| 7. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS | 15 |
| 8. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA Y LA PRÁCTICA DOCENTE..... | 16 |

1. PRESENTACIÓN DEL MÓDULO.

| |
|-------------------------------------------|
| Curso escolar: 2023_2024 |
| Centro: IES SANTA MARÍA DE LOS BAÑOS |
| Localidad: FORTUNA |
| Código del módulo: 3004 |
| Nombre del módulo: Archivo y comunicación |
| Duración: 2000 HORAS |

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los criterios de evaluación quedan recogidos en el RD 127/2014, de 28 de febrero, en su Anexo I. A continuación se detallan los resultados de aprendizaje esenciales para alcanzar las competencias generales del título, y los criterios de evaluación considerados adecuados para su desarrollo.

1. Realiza labores de reprografía de documentos valorando la calidad del resultado obtenido.

Criterios de evaluación:

- A. Se han diferenciado los distintos equipos de reproducción y encuadernación.
- B. Se han relacionado las distintas modalidades de encuadernación básica.
- C. Se han reconocido las anomalías más frecuentes en los equipos de reproducción.
- D. Se han obtenido las copias necesarias de los documentos de trabajo en la calidad y cantidad requeridas.
- E. Se han cortado los documentos, adaptándolos al tamaño requerido, utilizando herramientas específicas.
- F. Se han observado las medidas de seguridad requeridas.
- G. Se han encuadernado documentos utilizando distintos métodos básicos (grapado, encanutado y otros).
- H. Se ha puesto especial cuidado en mantener el correcto orden de los documentos encuadernados.
- I. Se ha puesto interés en mantener en condiciones de funcionamiento óptimo los equipos utilizados.

2. Archiva documentos convencionales utilizados en las operaciones comerciales y administrativas relacionando el tipo de documento con su ubicación o destino.

Criterios de evaluación:

- A. Se han identificado los distintos tipos de archivo.
- B. Se han descrito los diferentes criterios utilizados para archivar.
- C. Se han indicado los procesos básicos de archivo.
- D. Se han archivado documentos en soporte convencional siguiendo los criterios establecidos.
- E. Se ha accedido a documentos previamente archivados.
- F. Se ha distinguido la información fundamental que deben incluir los distintos documentos comerciales y administrativos básicos.
- G. Se han registrado los diferentes documentos administrativos básicos.
- H. Se ha comprobado la veracidad y la corrección de la información contenida en los distintos documentos.
- I. Se han elaborado los diferentes registros de manera limpia, ordenada y precisa.
- J. Se ha valorado el empleo de aplicaciones informáticas en la elaboración de los registros.

3. Se comunica telefónicamente, en el ámbito profesional, distinguiendo el origen y destino de llamadas y mensajes.

Criterios de evaluación:

- A. Se han reconocido diferentes equipos de telefonía.
- B. Se han valorado las distintas opciones de la centralita telefónica
- C. Se han atendido las llamadas telefónicas siguiendo los protocolos establecidos.
- D. Se han derivado las llamadas telefónicas hacia su destinatario final.
- E. Se ha informado al destinatario final de la llamada, del origen de la misma.
- F. Se han cumplimentado notas de aviso telefónico de manera clara y precisa.
- G. Se ha demostrado interés en utilizar los distintos equipos telefónicos de una manera eficaz.
- H. Se ha mostrado cortesía y prontitud en la atención a las llamadas telefónicas.

4. Recibe a personas externas a la organización reconociendo y aplicando normas de protocolo.

Criterios de evaluación:

- A. Se han identificado las distintas normas de cortesía aplicando el protocolo de saludo y despedida.
- B. Se ha empleado un lenguaje cortés y apropiado según la situación.
- C. Se han diferenciado costumbres características de otras culturas.
- D. Se ha informado previamente de datos relevantes de la persona esperada.
- E. Se ha identificado ante la visita y solicitado la información necesaria de ésta.
- F. Se ha notificado al destinatario de la visita la llegada de ésta y transmitido los datos identificativos.
- G. Se ha transmitido durante la comunicación la imagen corporativa de la organización.
- H. Se ha demostrado interés por ofrecer un trato personalizado.

3. CONTENIDOS, ORGANIZACIÓN, SECUENCIACIÓN Y TEMPORIZACIÓN.

3.1. CONTENIDOS

UNIDAD 1. LA IMAGEN EN LA EMPRESA.

- 1. La imagen corporativa.
 - 1.1. Componentes de la imagen corporativa
- 2. La imagen corporativa en la recepción de las empresas.
 - 2.1. Funciones de la recepción.
 - 2.2 Espacios en la zona de recepción.
 - 2.3. Atención del personal de recepción.
- 3. La organización del entorno físico de las empresas.
 - 3.1. Condiciones ambientales.
 - 3.2. Disposición de los elementos.
 - 3.3 El mobiliario y la decoración.
- 4. Las normas de cortesía y protocolo en las empresas.
 - 4.1 El protocolo empresarial

UNIDAD 2. EQUIPOS DE REPROGRAFÍA.

- 1. Equipos de reproducción de documentos.
- 2. La fotocopidora.
 - 2.1. Componentes de la fotocopidora.
 - 2.2 Tipos de fotocopadoras.
 - 2.3. El papel y su carga en la fotocopidora.
 - 2.4 Incidencias en el uso de la fotocopidora.
- 3. La impresora.
 - 3.1. Criterios de selección.

- 3.2. Tipos de impresoras.
- 3.3. Tipos de papel usados para la impresora.
- 3.4 Pruebas de reproducción en la impresora.
- 3.5 Incidencias.
- 4. El escáner.
 - 4.1 Elementos del escáner.
 - 4.2 Tipos de escáner.
 - 4.3 Incidencias en el uso del escáner.
- 5. Reproducción de documentos.
 - 5.1 Calidad en la reprografía.
 - 5.2 Parámetros en los equipos de reproducción.
 - 5.3 Ajustes durante la reproducción.
- 6. Seguridad, salud y medio ambiente en las operaciones de reprografía.
 - 6.1 El medio ambiente y los equipos de reprografía.

UNIDAD 3. LA ENCUADERNACIÓN BÁSICA.

- 1. La encuadernación básica.
- 2. Técnicas de encuadernación.
 - 2.1 Grapado
 - 2.2 Canutillo
 - 2.3 Espiral
 - 2.4 Doble espiral o wire-o
 - 2.5 Cremallera ibiclick
 - 2.6 Encuadernación térmica
 - 2.7 Cartoné o tapa dura
 - 2.8 Fastener o tornillo
 - 2.9 Posibles incidencias en la encuadernación
- 3. Útiles y herramientas para encuadernar.
 - 3.1 Herramientas de corte
 - 3.2 Herramientas de taladrar y perforar
 - 3.3 Plastificadoras
 - 3.4 Destructoras
- 4. Ajustes de equipos y mantenimiento.
- 5. Materiales utilizados en la encuadernación básica.
 - 5.1 Papel
 - 5.2 Materiales para portadas y contraportadas
- 6. Medidas de seguridad en la encuadernación.
- 7. Eliminación y reciclado de residuos.
 - 7.1 Eliminación y reciclado de residuos
 - 7.2 Residuos peligrosos
 - 7.3 Medidas para minimizar el impacto de residuos

UNIDAD 4. EL ARCHIVO Y SU GESTIÓN.

1. El archivo.
 - 1.1 Funciones y problemas
2. Tipos de archivos.
3. La organización del archivo.
 - 3.1 Proceso para archivar un documento
4. Sistemas de clasificación, ordenación y codificación.
 - 4.1 Criterios de clasificación del archivo
5. Materiales y equipos de archivo.
 - 5.1 Archivos informáticos
6. Métodos de archivo.
7. Técnicas básicas de gestión de archivos.
 - 7.1 Seguimiento
 - 7.2 Almacenamiento
 - 7.3 Conservación
 - 7.4 Acceso y entrega
 - 7.5 Expurgo
8. Seguridad y confidencialidad
 - 8.1 Normas de seguridad y acceso
 - 8.2 Medidas preventivas
 - 8.3 Confidencialidad

UNIDAD 5. DOCUMENTOS BÁSICOS EN LA EMPRESA

1. La operación de compraventa.
2. Los documentos comerciales.
 - 2.1 El pedido
 - 2.2 El albarán
 - 2.3 La factura
3. Los libros de registro.
 - 3.1 Libro registro de facturas expedidas
 - 3.2 Libro de facturas recibidas

UNIDAD 6. DOCUMENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y LABORAL.

1. El Departamento de Recursos Humanos.
2. Documentos de planificación del personal
 - 2.1 Calendario laboral
 - 2.2 Órdenes de trabajo
3. Documentos de gestión del personal
 - 3.1 Ficha de empleado
 - 3.2 Control del absentismo

- 4. Documentación laboral vinculante
 - 4.1 Contrato de trabajo
 - 4.2 Recibo de salarios
- 5. La Administración pública: trámites y documentos
 - 5.1 Trámites ante la Administración
 - 5.2 Los documentos administrativos

UNIDAD 7. LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

- 1. El proceso de comunicación telefónica.
 - 1.1 Concepto y fases
 - 1.2 La correcta atención telefónica
 - 1.3 La expresión verbal
 - 1.4 La expresión no verbal
- 2. Medios y equipos telefónicos.
 - 2.1 Tipos de teléfonos
 - 2.2 Usos y servicios
- 3. Centrales o centralitas telefónicas.
 - 3.1 Prestaciones que ofrecen las centralitas
 - 3.2 Ventajas del uso de centralitas
 - 3.3 Tipos de centralitas
- 4. Pautas de atención telefónica.
 - 4.1 Los componentes de la atención telefónica
 - 4.2 Gestión eficaz del teléfono
 - 4.3 Las barreras en la comunicación telefónica
- 5. Búsqueda de información telefónica
- 6. Llamadas internacionales

UNIDAD 8. PROTOCOLOS DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

- 1. La cultura de empresa
 - 1.1 Responsabilidad social corporativa (RSC)
- 2. Las comunicaciones en el extranjero
- 3. La comunicación telefónica
 - 3.1 Emisión de llamadas
 - 3.2 Recepción de llamadas
 - 3.3 Interlocutor en espera
 - 3.4 Transferencia de llamadas
 - 3.5 Situaciones especiales
- 4. Recogida y transmisión de mensajes telefónicos
 - 4.1 Protocolo de actuación
 - 4.2 Nota o aviso de llamadas
 - 4.3 Mensajes en el contestador

| | | |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>das.</p> <p>g) Se han encuadernado documentos utilizando distintos métodos básicos (grapado, encanutado y otros).</p> <p>h) Se ha puesto especial cuidado en mantener el correcto orden de los documentos encuadernados.</p> <p>i) Se ha puesto interés en mantener en condiciones de funcionamiento óptimo los equipos utilizados.</p> | <p>3.1. Criterios de selección.</p> <p>3.2. Tipos de impresoras.</p> <p>3.3. Tipos de papel usados para la impresora.</p> <p>3.4 Pruebas de reproducción en la impresora.</p> <p>3.5 Incidencias.</p> <p>4. El escáner.</p> <p>4.1 Elementos del escáner.</p> <p>4.2 Tipos de escáner.</p> <p>4.3 Incidencias en el uso del escáner.</p> <p>5. Reproducción de documentos.</p> <p>5.1 Calidad en la reprografía.</p> <p>5.2 Parámetros en los equipos de reproducción.</p> <p>5.3 Ajustes durante la reproducción.</p> <p>6. Seguridad, salud y medio ambiente en las operaciones de reprografía.</p> <p>6.1 El medio ambiente y los equipos de reprografía.</p> |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| N.º y título de la unidad de trabajo: 3. LA ENCUADERNACION BÁSICA | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N.º de sesiones: 21 Desde el 10 de octubre al 2 de noviembre de 2023. | | |
| Resultado de aprendizaje | Criterios de evaluación asociados al RA | Saberes básicos |
| <p>2. Archiva documentos convencionales utilizados en las operaciones comerciales y administrativas, relacionando el tipo de documento con su ubicación o destino.</p> | <p>a) Se han identificado los distintos tipos de archivo.</p> <p>b) Se han descrito los diferentes criterios utilizados para archivar.</p> <p>c) Se han indicado los procesos básicos de archivo.</p> <p>d) Se han archivado documentos en soporte convencional siguiendo los criterios establecidos.</p> <p>e) Se ha accedido a documentos previamente archivados.</p> <p>f) Se ha distinguido la información fundamental que deben incluir los distintos documentos comerciales y administrativos básicos.</p> <p>g) Se han registrado los diferentes documentos administrativos básicos.</p> <p>h) Se ha comprobado la veracidad y la corrección de la información contenida en los distintos documentos.</p> <p>i) Se han elaborado los diferentes registros de manera limpia, ordenada y precisa.</p> <p>j) Se ha valorado el empleo de aplicaciones informáticas en la elaboración de los registros.</p> | <p>1. La encuadernación básica.</p> <p>2. Técnicas de encuadernación.</p> <p>2.1 Grapado</p> <p>2.2 Canutillo</p> <p>2.3 Espiral</p> <p>2.4 Doble espiral o wire-o</p> <p>2.5 Cremallera ibiclick</p> <p>2.6 Encuadernación térmica</p> <p>2.7 Cartoné o tapa dura</p> <p>2.8 Fastener o tornillo</p> <p>2.9 Posibles incidencias en la encuadernación</p> <p>3. Útiles y herramientas para encuadernar.</p> <p>3.1 Herramientas de corte</p> <p>3.2 Herramientas de taladrar y perforar</p> <p>3.3 Plastificadoras</p> <p>3.4 Destructoras</p> <p>4. Ajustes de equipos y mantenimiento.</p> <p>5. Materiales utilizados en la encuadernación básica.</p> <p>5.1 Papel</p> <p>5.2 Materiales para portadas y contraportadas</p> <p>6. Medidas de seguridad en la encuadernación.</p> |

| | | |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | <p>7. Eliminación y reciclado de residuos.</p> <p>7.1 Eliminación y reciclado de residuos</p> <p>7.2 Residuos peligrosos</p> <p>7.3 Medidas para minimizar el impacto de residuos</p> |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

N.º y título de la unidad didáctica: 4. DOCUMENTOS BÁSICOS DE LA EMPRESA

N.º de sesiones: 14 Desde el 2 noviembre al 9 de diciembre

| Resultado de aprendizaje | Criterios de evaluación asociados a la competencia | Saberes básicos |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>2. Archiva documentos convencionales utilizados en las operaciones comerciales y administrativas, relacionando el tipo de documento con su ubicación o destino.</p> | <p>a) Se han identificado los distintos tipos de archivo.</p> <p>b) Se han descrito los diferentes criterios utilizados para archivar.</p> <p>c) Se han indicado los procesos básicos de archivo.</p> <p>d) Se han archivado documentos en soporte convencional siguiendo los criterios establecidos.</p> <p>e) Se ha accedido a documentos previamente archivados.</p> <p>f) Se ha distinguido la información fundamental que deben incluir los distintos documentos comerciales y administrativos básicos.</p> <p>g) Se han registrado los diferentes documentos administrativos básicos.</p> <p>h) Se ha comprobado la veracidad y la corrección de la información contenida en los distintos documentos.</p> <p>i) Se han elaborado los diferentes registros de manera limpia, ordenada y precisa.</p> <p>j) Se ha valorado el empleo de aplicaciones informáticas en la elaboración de los registros.</p> | <p>1. El archivo.</p> <p>1.1 Funciones y problemas</p> <p>2. Tipos de archivos.</p> <p>3. La organización del archivo.</p> <p>3.1 Proceso para archivar un documento</p> <p>4. Sistemas de clasificación, ordenación y codificación.</p> <p>4.1 Criterios de clasificación del archivo</p> <p>5. Materiales y equipos de archivo.</p> <p>5.1 Archivos informáticos</p> <p>6. Métodos de archivo.</p> <p>7. Técnicas básicas de gestión de archivos.</p> <p>7.1 Seguimiento</p> <p>7.2 Almacenamiento</p> <p>7.3 Conservación</p> <p>7.4 Acceso y entrega</p> <p>7.5 Expurgo</p> <p>8. Seguridad y confidencialidad</p> <p>8.1 Normas de seguridad y acceso</p> <p>8.2 Medidas preventivas</p> <p>8.3 Confidencialidad</p> |

Segunda evaluación

N.º y título de la unidad de trabajo: 5 EL ARCHIVO Y SU GESTION

N.º de sesiones: 14 Desde el 7 enero al 4 de febrero

| Resultado de aprendizaje | Criterios de evaluación asociados al RA | Saberes básicos |
|--------------------------|-----------------------------------------|-----------------|
|--------------------------|-----------------------------------------|-----------------|

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>2. Archiva documentos convencionales utilizados en las operaciones comerciales y administrativas relacionando el tipo de documento con su ubicación o destino.</p> | <p>a) Se han identificado los distintos tipos de archivo. b) Se han descrito los diferentes criterios utilizados para archivar. c) Se han indicado los procesos básicos de archivo. d) Se han archivado documentos en soporte convencional siguiendo los criterios establecidos. e) Se ha accedido a documentos previamente archivados. f) Se ha distinguido la información fundamental que deben incluir los distintos documentos comerciales y administrativos básicos. g) Se han registrado los diferentes documentos administrativos básicos. h) Se ha comprobado la veracidad y la corrección de la información contenida en los distintos documentos. i) Se han elaborado los diferentes registros de manera limpia, ordenada y precisa. j) Se ha valorado el empleo de aplicaciones informáticas en la elaboración de los registros.</p> | <p>1. La operación de compraventa. 2. Los documentos comerciales. 2.1 El pedido 2.2 El albarán 2.3 La factura 3. Los libros de registro. 3.1 Libro registro de facturas expedidas 3.2 Libro de facturas recibidas</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

N.º y título de la unidad didáctica: 6 DOCUMENTOS DE LA ADMINISTRACION PUBLICA Y LABORAL
 Desde el 5 de febrero al 1 de marzo

| N.º de sesiones: 14 | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Resultado de aprendizaje | Criterios de evaluación asociados a la competencia | Saberes básicos |
| <p>2. Archiva documentos convencionales utilizados en las operaciones comerciales y administrativas, relacionando el tipo de documento con su ubicación o destino.</p> | <p>a) Se han identificado los distintos tipos de archivo. b) Se han descrito los diferentes criterios utilizados para archivar. c) Se han indicado los procesos básicos de archivo. d) Se han archivado documentos en soporte convencional siguiendo los criterios establecidos. e) Se ha accedido a documentos previamente archivados. f) Se ha distinguido la información fundamental que deben incluir los distintos documentos comerciales y administrativos básicos. g) Se han registrado los diferentes documentos administrativos básicos. h) Se ha comprobado la veracidad y la corrección de la información contenida en los distintos documentos. i) Se han elaborado los diferentes registros de manera limpia, ordenada y precisa. j) Se ha valorado el empleo de aplicaciones informáticas en la elaboración de los registros.</p> | <p>1. El Departamento de Recursos Humanos. 2. Documentos de planificación del personal 2.1 Calendario laboral 2.2 Órdenes de trabajo 3. Documentos de gestión del personal 3.1 Ficha de empleado 3.2 Control del absentismo 4. Documentación laboral vinculante 4.1 Contrato de trabajo 4.2 Recibo de salarios 5. La Administración pública: trámites y documentos 5.1 Trámites ante la Administración 5.2 Los documentos administrativos</p> |

N.º y título de la unidad didáctica: 7 LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA
 N.º de sesiones: 15 Desde el 2 marzo al 10 de abril

| Resultados de aprendizaje | Criterios de evaluación asociados a la competencia | Saberes básicos |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <p>3. Se comunica telefónicamente,</p> | <p>a) Se han reconocido diferentes equipos de telefonía. b) Se han valorado las distintas opciones de la centra-</p> | <p>1. El proceso de comunicación telefónica.</p> |

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>en el ámbito profesional, distinguiendo el origen y destino de llamadas y mensajes.</p> | <p>lita telefónica c) Se han atendido las llamadas telefónicas siguiendo los protocolos establecidos. d) Se han derivado las llamadas telefónicas hacia su destinatario final. e) Se ha informado, al destinatario final de la llamada, del origen de la misma. f) Se han cumplimentado notas de aviso telefónico de manera clara y precisa. g) Se ha demostrado interés en utilizar los distintos equipos telefónicos de una manera eficaz. h) Se ha mostrado cortesía y prontitud en la atención a las llamadas telefónicas</p> | <p>1.1 Concepto y fases 1.2 La correcta atención telefónica 1.3 La expresión verbal 1.4 La expresión no verbal 2. Medios y equipos telefónicos. 2.1 Tipos de teléfonos 2.2 Usos y servicios 3. Centrales o centralitas telefónicas. 3.1 Prestaciones que ofrecen las centralitas 3.2 Ventajas del uso de centralitas 3.3 Tipos de centralitas 4. Pautas de atención telefónica. 4.1 Los componentes de la atención telefónica 4.2 Gestión eficaz del teléfono 4.3 Las barreras en la comunicación telefónica 5. Búsqueda de información telefónica 6. Llamadas internacionales</p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| N.º y título de la unidad didáctica: 8 PROTOCOLOS DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N.º de sesiones: 15 | | Del 11 de abril al 29 de abril |
| Resultados de aprendizaje | Criterios de evaluación asociados a la competencia | Saberes básicos |
| <p>3. Se comunica telefónicamente, en el ámbito profesional, distinguiendo el origen y destino de llamadas y mensajes.</p> | <p>a) Se han reconocido diferentes equipos de telefonía. b) Se han valorado las distintas opciones de la centralita telefónica c) Se han atendido las llamadas telefónicas siguiendo los protocolos establecidos. d) Se han derivado las llamadas telefónicas hacia su destinatario final. e) Se ha informado, al destinatario final de la llamada, del origen de la misma. f) Se han cumplimentado notas de aviso telefónico de manera clara y precisa. g) Se ha demostrado interés en utilizar los distintos equipos telefónicos de una manera eficaz. h) Se ha mostrado cortesía y prontitud en la atención a las llamadas telefónicas</p> | <p>1. La cultura de empresa 1.1 Responsabilidad social corporativa (RSC) 2. Las comunicaciones en el extranjero 3. La comunicación telefónica 3.1 Emisión de llamadas 3.2 Recepción de llamadas 3.3 Interlocutor en espera 3.4 Transferencia de llamadas 3.5 Situaciones especiales 4. Recogida y transmisión de mensajes telefónicos 4.1 Protocolo de actuación 4.2 Nota o aviso de llamadas 4.3 Mensajes en el contestador 5. Control de llamadas 6. Normas de seguridad y confidencialidad</p> |

4. METODOLOGÍA Y SITUACIONES DE APRENDIZAJE.

La formación profesional promoverá en el alumnado, mediante la necesaria integración de los contenidos científicos, tecnológicos y organizativos de esta enseñanza, una visión global y coordinada de los procesos productivos en los que debe intervenir.

El currículo debe estar enfocado a asegurar la adquisición de las capacidades profesionales propias del título y no solamente a la instrucción e importación de conceptos y conocimientos propios de la enseñanza

más tradicional. Al contrario, y de acuerdo con las propias expectativas de la sociedad, debe incluir otros aspectos como son: actitudes, valores y habilidades prácticas.

La metodología será principalmente activa, por otro lado, contribuirá a que el alumno no aprenda conceptos de memoria, sino que tenga capacidad de comprensión y análisis.

Se fomentará la iniciativa del alumno en la resolución de las simulaciones prácticas con la realización de actividades.

Se partirá del nivel de desarrollo del alumno y se realizarán actividades de repaso o de refuerzo y ampliación según los alumnos y situaciones.

Se utilizarán situaciones y hechos reales, así como documentación actualizada del entorno profesional.

Se seguirá una metodología activa y participativa dirigida básicamente a la motivación de los alumnos. Será una metodología en la que el alumno participe aportando ideas y dando su opinión, huyendo de clases magistrales y del dictado de apuntes, donde el alumno es un mero receptor de información. De esta forma el alumno se convertirá en protagonista de su propio aprendizaje y será más fácil conocer sus intereses, necesidades y expectativas.

El método de enseñanza será constructivista, dirigido a la construcción de aprendizajes significativos, es decir, a partir de los conocimientos previos del alumnado éste elaborará nuevos aprendizajes. Consiste en partir de las ideas previas, ir de lo conocido a lo desconocido, de lo particular a lo general, de lo fácil a lo difícil, y de esta forma el alumno construye el conocimiento a partir de aquello que conoce y de sus experiencias.

Todo esto sin olvidar que los contenidos de lo aprendido deben resultar funcionales, pues se trata de utilizarlos en circunstancias reales de la vida laboral. Por ello se aplicará una metodología basada en la simulación de la realidad, mediante el desarrollo de supuestos prácticos que sitúen al alumno ante los procesos de trabajo que en un futuro realizarán y reproduciendo en el aula situaciones lo más cercanas posibles al mundo real., utilizando para ello medios informáticos y audiovisuales que permitirán la motivación y el conocimiento por medio de una metodología menos tradicional. De hecho, el uso de nuevas tecnologías (como Internet y la aplicación informática de gestión) estará presente a lo largo todo del proceso de enseñanza-aprendizaje.

5. INSTRUMENTOS Y ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE DEL ALUMNADO.

5.1. PONDERACIÓN DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

En la siguiente tabla se detalla el peso de cada resultado de aprendizaje sobre el total, con los criterios de evaluación que componen cada uno, la unidad de trabajo en la que se abordarán, y la evaluación en la que se desarrollarán.

Todos los criterios de evaluación tienen el mismo peso en el resultado de aprendizaje al que pertenecen. De esta forma, la nota alcanzada en el resultado de aprendizaje será la media aritmética de la calificación alcanzada en cada uno de los criterios de evaluación que lo componen.

| RA | Ponderación del RA | Criterios de evaluación | Unidad de trabajo | Evaluación |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------|-------------------|------------|
| RA1.Realiza labores de reprografía de documentos valorando la calidad del resultado obtenido. | 14 | a, b, c, d, e, f, g, h, i | | 1ª |

| | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------|--|--------|
| RA2. Archiva documentos convencionales utilizados en las operaciones comerciales y administrativas relacionando el tipo de documento con su ubicación o destino. | 36 | a, b, c, d, e, f, g, h, i, j | | 1ªy 2ª |
| RA3. Se comunica telefónicamente, en el ámbito profesional, distinguiendo el origen y destino de llamadas y mensajes. | 38 | a, b, c, d, e, f, g, h | | 2ª |
| RA4. 4. Recibe a personas externas a la organización reconociendo y aplicando normas de protocolo. | 12 | a, b, c, d, e, f, g, h | | 1ª |
| | 100 | | | |

5.2. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

El proceso de evaluación del aprendizaje programado atenderá a los siguientes instrumentos:

- Pruebas escritas teóricas.
- Pruebas prácticas
- Resolución de ejercicios, actividades y trabajos individuales o en grupo.

Las **pruebas escritas** podrán consistir:

- Pruebas objetivas, en las que se ofrecerán al alumno alternativas de respuestas limitadas, entre las que sólo una de ellas es la correcta.
- Preguntas abiertas sobre datos o sobre casos prácticos, en los que se ofrecerá al alumno información sobre un caso o hechos, en torno a los cuales el alumno debe argumentar sus respuestas utilizando los conocimientos adquiridos.
- Preguntas sobre un asunto o tema para cuya respuesta el alumno ha de utilizar los conocimientos previamente adquiridos.
- Combinación de las anteriores

Las **pruebas prácticas**.

Los **ejercicios, actividades y trabajos** consistirán en actividades que los alumnos realizarán en clase después de abordar un nuevo contenido, con la finalidad de afianzar los conocimientos y resolver posibles dudas que hayan podido surgir. Se realizarán también con herramientas como encuadernadora , plastificadora , y fotocopiadora

Cada prueba, trabajo y cuaderno a tener en cuenta para la nota se valorará sobre diez puntos, considerándose positivas las calificaciones iguales o superiores a 5 puntos.

5.2. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Los criterios de calificación indican cómo expresar, mediante un código establecido, la conclusión a la que se llega tras el proceso de evaluación.

Como se ha detallado en el apartado 3.2, cada unidad de trabajo tiene asociados una serie de **criterios de evaluación** que permite al alumno alcanzar un resultado de aprendizaje. El nivel de consecución de cada criterio de evaluación se establecerá con la siguiente ponderación:

- El **70 %** de la nota corresponderá a la calificación de los conocimientos, que se valorarán mediante las **pruebas escritas y las pruebas prácticas** detalladas anteriormente.
- El **30 %** de la nota corresponderá a la calificación de los procedimientos y actitudes, que se valorarán mediante la entrega de **ejercicios, actividades y trabajos**, que se realizarán en clase a través de la herramienta Classroom

La **calificación de la unidad de trabajo** será la media aritmética de la calificación obtenida en cada uno de los criterios de evaluación que se han abordado en la unidad. Las calificaciones se formularán en cifras de 1 a 10, sin decimales. Se considerarán positivas las calificaciones iguales o superiores a cinco puntos y negativas las restantes.

La **calificación final del módulo** será la media aritmética de las calificaciones obtenidas para cada resultado de aprendizaje. Se podrá considerar que el módulo está superado si el alumno/a obtiene una calificación igual o superior a 5.

5.3. EVALUACIÓN ORDINARIA Y EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA

La **evaluación ordinaria** del módulo profesional tendrá lugar en abril. Quienes tengan pendientes uno o varios módulos profesionales no cumplirán los requisitos para acceder al módulo profesional de FCT y por lo tanto deberán pasar a la evaluación extraordinaria.

La **evaluación extraordinaria** se realizará en el mes de junio, y serán objeto de esta evaluación los alumnos que en la evaluación ordinaria tengan el módulo pendiente de superación.

5.4 PLAN DE REFUERZO Y RECUPERACIÓN

En el Plan de refuerzo y recuperación caben distinguir dos situaciones:

- 1) En aquellos casos en que el proceso de aprendizaje no sea progresivo, es decir, cuando la evaluación positiva de una Unidad no pueda llevar implícita la recuperación de las Unidades anteriores, se realizarán actividades específicas de recuperación.

En estos casos, cuando algún alumno no haya alcanzado una valoración suficiente en cualquiera de los conceptos evaluados para los que se considere necesario su consecución, se establecerán actividades específicas de recuperación que realizarán a lo largo de las Unidades siguientes.

- 2) Por otro lado, para los alumnos que han de ser evaluados en evaluación extraordinaria, las actividades de recuperación habrán de realizarse durante las dos o tres semanas de diferencia con la prueba ordinaria, éstas deberán:
 - Estar claramente especificadas
 - Poder ser realizadas en el período de tiempo previo a la evaluación extraordinaria
 - Corresponderse con los objetivos generales del módulo y los resultados de aprendizaje.

El Plan de refuerzo y recuperación incluirá actividades que podrán consistir, según la naturaleza de los contenidos en: realización de actividades, pruebas escritas, análisis y solución de problemas, cuestionarios, trabajos, y realización de exposiciones.

6. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Las **medidas ordinarias** son el conjunto de estrategias metodológicas que permiten adecuar los diferentes elementos del currículo a todo el alumnado para que puedan finalizar con éxito la etapa educativa. Por tanto, estas medidas inciden en la organización del centro y la metodología didáctica a utilizar, pero no afectan al resto de los elementos del currículo.

Las medidas generales que se llevarán a cabo son:

- a) A los alumnos que, a través de la evaluación formativa, se observa que no han asimilado los contenidos mínimos necesarios para desenvolverse adecuadamente en el proceso formativo, se les proporcionará material de refuerzo y se les atenderá, preferentemente, al final o al principio de la clase, mediante la oportuna adaptación y orientación, para procurar que, con la mayor brevedad posible se incorporen a la marcha del colectivo.
- b) A los alumnos con responsabilidades familiares y laborales, se les ofrecerá si lo desean apoyo en las horas de tutoría, y se dispondrá todo el material y actividades que se realicen en clase, en el Aula Virtual.
- c) A los alumnos que tienen dificultades con el idioma se les proporcionará material de apoyo, como glosarios, mapas conceptuales, vídeos, y en general material más visual que les permita comprender los contenidos.

Las medidas especializadas y extraordinarias de atención a la diversidad, son aquellas destinadas a los alumnos con necesidades específicas de apoyo educativo. Entre ellos nos podemos encontrar con:

- a) Alumnos con posibles dificultades de aprendizaje: se insistirá en los contenidos mediante actividades de refuerzo, clases de repaso y ejercicios resueltos, y se ofrecerán materiales didácticos variados y secuenciados según el grado de dificultad. Además, se intentará conocer los intereses del alumno para explotarlos como fuentes de motivación y que desarrolle correctamente el proceso de aprendizaje.
- b) Alumnado que se integra tardíamente al sistema educativo: se le ofrecerá material de apoyo que le permite asimilar los conocimientos y se le realizará un seguimiento especial por parte del docente.
- c) Alumnos con necesidades educativas especiales (ACNEE), se proporcionará los recursos necesarios que les permitan acceder al currículo.

7. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

Materiales didácticos: apuntes, actividades y resúmenes facilitados por la docente.

Recursos didácticos: los habituales de un aula convencional y además los siguientes:

- Proyector y pantalla
- Pizarra digital
- Ordenadores (uno por alumno).
- Software de:
 - Navegar
 - Tratamiento de textos
 - Hoja de Cálculo
 - Elaboración presentaciones
 - Elaboración de páginas web
 - Elaboración de diseños comerciales
 - Correo y agenda electrónica
- Rotuladores tipo pilot para pizarra (varios colores).
- Otros materiales que se consideren necesarios a lo largo del curso.

8. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA Y LA PRÁCTICA DOCENTE.

En nuestro Centro consideramos que es preciso realizar una labor sistemática de revisión de las actividades que están relacionadas con la formación del alumnado y de la prestación de los servicios que ofrece el Centro, para mejorar dichas acciones. Tendremos que analizar las características de organización y de funcionamiento, así como identificar y diagnosticar sus problemas para poder buscar una solución a los mismos.

Parte muy importante de esta evaluación es la realizada por el profesorado. Esta práctica, que hoy solicita la ley, no es del todo ajena: de un modo u otro, el profesorado evalúa su trabajo, con o sin pautas predefinidas y tomando decisiones. Se trata ahora de ser conscientes de lo que supone evaluar la labor docente, de las variables que se deben tener en cuenta y de cómo llevar a cabo esta evaluación de forma que deje de ser algo intuitivo y sin estructurar y se convierta en una evaluación reflexiva y sistemática, basada en hechos y datos, que permita tomar decisiones para mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Agentes e instrumentos de evaluación

La legislación sitúa como elemento primordial de la evaluación externa del sistema a la inspección educativa, pero como ya hemos comentado al principio, la evaluación del proceso de enseñanza-aprendizaje es una tarea que atañe de lleno al profesorado. Será éste quien realice una evaluación interna de los distintos aspectos citados.

El responsable de la evaluación es la CCP y para que este proceso sea completo se promoverá y facilitará la participación de otros sectores de la comunidad educativa: alumnos, padres y personal no docente. De éstos se solicitará la información pertinente en relación con los ámbitos que se analicen.

En función de los informantes y del aspecto objeto de evaluación, podemos establecer los instrumentos básicos de recogida de información: el cuestionario, el diálogo, la observación y la autoevaluación responsable.

Será nuestra experiencia y los resultados obtenidos los que, con el tiempo, nos lleven a perfeccionar las técnicas e instrumentos utilizados en esta tarea. Es por ello, que nos apoyaremos en documentos recopilados de diversas fuentes y que han sido consensuados en nuestra CCP, adaptados, reformados y modificados mediante las aportaciones de todos sus miembros.

Para realizar este proceso de evaluación este curso, existen en nuestro Centro unos formularios online para el profesorado que ayudarán a plantear este proceso de modo que nos invite a la reflexión sobre qué estamos haciendo, cómo lo estamos haciendo y análisis y propuesta de mejora en su caso. Utilizamos un modelo de formulario común para las tres evaluaciones. Se plantean preguntas sobre el grado de alcance de los saberes básicos, porcentaje de cumplimiento de la programación, incidencias que hayan condicionado ese avance, etc.

Disponemos también de un modelo de evaluación para ser realizada por nuestro alumnado. Esta nueva faceta de la evaluación docente desde el alumnado debe ser entendida como una orientación, como una ayuda y no como una verdad absoluta. Los docentes que la van a llevar a cabo no deben esperar del alumnado una opinión sobre su labor del todo objetiva. Es por tanto una opinión que debe ser entendida como una idea aproximada de cómo ven los alumnos nuestro trabajo. De ahí debemos extrapolar qué es lo que podemos mejorar, qué aspectos de nuestra actuación en el aula debe ser modificado o mejorado, etc.

Por otra parte, la información obtenida por los docentes de esta evaluación realizada por los alumnos/as debe ser considerada como confidencial. Ningún docente tendrá la obligación de darla a conocer a nadie. Puede quedarse con la información y usarla de forma responsable como una guía de qué y cómo puede que necesite cambiar o modificar en sus prácticas docentes diarias.

Lo ideal será poder disponer de esa información, anónimamente para poder extraer datos globales de cómo nos ven los alumnos/as a los docentes, cómo aprecian nuestra labor diaria y qué cosas puede que necesiten ser mejoradas.

Por último tenemos formularios-encuesta para las familias en los que les preguntamos su grado de satisfacción sobre los servicios prestados por el Centro, no sólo servicios educativos o la práctica lectiva recibida por sus hijos e hijas, también sobre el funcionamiento de algunos apartados de atención al ciudadano desde el Centro (Secretaría, Conserjería, Equipo Directivo, Tutores/Docentes, Departamento de Orientación, etc.)

Recopilación de información trimestral

Acabadas las evaluaciones trimestrales, los departamentos recopilarán los siguientes datos:

- datos de porcentajes de aprobados y suspensos en cada una de sus materias,
- datos sobre la aplicación de las distintas programaciones y su grado de alcance,
- datos de la evaluación que sus alumnos y alumnas hacen de su práctica docente en el aula y, por último,
- datos de la visión que las familias tienen de la labor docente y del funcionamiento del Centro.

Con toda esta información los distintos departamentos deberán analizar lo ocurrido, las fortalezas y debilidades detectadas, tanto en el departamento como en el Centro si las hubiera reflejadas en sus datos, y, deberían diseñar nuevas estrategias y nuevas propuesta metodológicas que busquen la mejora de las posible áreas de mejora de su práctica, individual o del Centro. Esta información puede constituir un Plan de Mejora y deberá ser puesto en común en CCP.

Formularios de evaluación del alumnado.

Usamos dos modelos levemente diferenciados por el tipo de lenguaje expresado. Uno dirigido al alumnado más joven y otro dirigido al alumnado mayor.

Las respuestas posibles a todas las cuestiones en los dos modelos de cuestionarios son:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

| Modelo A. ESO y CFGB | Modelo B. BTO, Grado Medio y Superior |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Tareas del docente</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El profesor o profesora explica con claridad. 2. Sus explicaciones me han ayudado a entender mejor la materia. <p>Interacción con el grupo</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. El profesor o profesora consigue que participemos activamente en sus clases 4. El profesor o profesora resuelve nuestras dudas. 5. El profesor o profesora manifiesta una actitud respetuosa con el alumnado <p>Contenidos impartidos</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Las unidades, los temas, me aportan nuevos conocimientos. <p>Evaluación</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Los enunciados y las preguntas de los exámenes son claros 8. La corrección de los exámenes es adecuada, clara y me informa de mis errores para mejorar mis aprendizajes 9. La prueba se corresponde con el nivel explicado 10. Estoy satisfecho o satisfecha con el trabajo que le he dedicado y el resultado obtenido <p>Comentarios</p> <p>Comentarios que ayuden al profesor o profesora a mejorar. (respuesta libre)</p> <p>Las actividades que más me gustan de la clase son: (respuesta libre)</p> | <p>Tareas del docente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El profesor o profesora explica con claridad 2. El profesor o profesora mantiene un clima en clase adecuado para aprender 3. El profesor o profesora transmite interés por la asignatura <p>Interacción con el grupo</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. El profesor o profesora consigue que los estudiantes participen activamente en sus clases 5. El profesor o profesora resuelve nuestras dudas. 6. El profesor o profesora manifiesta una actitud respetuosa con el alumnado <p>Contenidos impartidos</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Los contenidos impartidos me ayudan en mi formación y me provocan curiosidad por aprender <p>Evaluación</p> <ol style="list-style-type: none"> 8. Los enunciados de los exámenes son claros 9. La corrección de los exámenes es adecuada, clara y me informa de mis errores para mejorar mis aprendizajes 10. La prueba se corresponde con el nivel explicado 11. Estoy satisfecho o satisfecha con mi comprensión de los contenidos <p>Comentarios</p> <p>Comentarios que ayuden al profesor o profesora a mejorar. (respuesta</p> |

| | |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Y las que menos: (respuesta libre)</i> | <i>libre)</i> <i>Las actividades que más me gustan de la clase son: (respuesta libre)</i> <i>Y las que menos: (respuesta libre)</i> |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Formulario de evaluación del profesorado en los distintos departamentos.

Cada docente hace uno personal individual a modo de reflexión. Además se hace un modelo colectivo de departamento en los casos de departamentos no unipersonales. El cuestionario del departamento se hace constar como un acta de departamento.

| |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>AJUSTE DE LA PROGRAMACIÓN DOCENTE ¿Se ha ajustado a lo previsto en todos los grupos de los mismos cursos de la etapa?</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Totalmente</i> • <i>En general sí, salvo excepciones</i> • <i>En general no, pero casi se ajusta</i> • <i>No se ajusta y hay dificultades</i> • <i>Observaciones sobre el nivel de ajuste (respuesta libre)</i> • <i>Diferencias producidas (en caso de haberlas y tenerlas identificadas) entre los diferentes grupos del mismo curso de la etapa: (respuesta libre)</i> • <i>Posibles causas de las diferencias detectadas: (respuesta libre)</i> • <i>CONSECUCCIÓN DE LOS CRITERIOS/COMPETENCIAS/CAPACIDADES DE APRENDIZAJE (por niveles)</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Totalmente</i> • <i>Suficientemente</i> • <i>Insuficiente pero casi</i> • <i>Lejos de la media</i> • <i>MEDIDAS O PLANES DE MEJORA, EN SU CASO, EN CADA UNO DE LOS APARTADOS. Medidas a tomar: (respuesta libre)</i> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Formulario/Cuestionario de satisfacción enviado a las familias.

Todas las cuestiones tienen estas posibles respuestas:

- Nada satisfecho
- Poco satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

| |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><i>Cuestionario enviado:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Recibe una atención adecuada en el Centro, es decir, le resulta fácil ser atendido y recibir la información que usted requiere (Oficinas, Conserjería, etc.).</i> 2. <i>Recibe una atención adecuada por parte del Equipo Directivo en forma y tiempo y adecuada a sus solicitudes y demandas.</i> 3. <i>Recibe una atención adecuada por parte del tutor o tutora y los profesores y profesoras de su hijo o hija en forma y tiempo y adecuada a sus solicitudes y demandas.</i> 4. <i>Las actividades y actuaciones que se realizan para mantener y mejorar la convivencia son adecuadas</i> 5. <i>Está satisfecho o satisfecha con el desarrollo de las actividades extra-escolares y complementarias propuestas por el Centro (talleres, charlas, excursiones, etc.)</i> 6. <i>Las enseñanzas recibidas por su hijo o hija en cuanto a conocimientos son adecuadas a sus expectativas de futuro.</i> 7. <i>Las enseñanzas recibidas por su hijo son adecuadas respecto a su desarrollo personal, habilidades sociales, orientación académica y profesional, etc. (talleres educativos, charlas, ponencias, etc.)</i> 8. <i>Considera adecuada la labor del Departamento de Orientación y el asesoramiento que su hijo o hija recibe desde el Centro.</i> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|