



## **DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN**

### **PROGRAMACIÓN DOCENTE DEL MÓDULO N.º 0437. COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE CICLO FORMATIVO DE G.M. GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

#### **0. CONTEXTUALIZACIÓN:**

- 1. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN**
- 2. DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE LOS CONTENIDOS CORRESPONDIENTES A CADA UNA DE LAS EVALUACIONES PREVISTAS.**
- 3. METODOLOGÍA DIDÁCTICA QUE SE VA A APLICAR.**
- 4. PONDERACIÓN DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN.**
- 5. PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE DE LOS ALUMNOS/AS.**
  - 5.1 LA EVALUACIÓN: ASPECTOS GENERALES.
  - 5.2. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
  - 5.3. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN
  - 5.4. EVALUACIÓN ORDINARIA Y EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA
  - 5.5 PLAN DE REFUERZO Y RECUPERACIÓN
- 6. APLICACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN AL TRABAJO EN EL AULA.**
- 7. MEDIDAS PARA LA ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.**
- 8. ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN DE LOS ALUMNOS/AS CON MATERIAS PENDIENTES DE CURSOS ANTERIORES.**
- 9. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS.**
- 10. EVALUACIÓN DEL PROCESOS DE ENSEÑANZA Y DE LA PRÁCTICA DOCENTE**

## 0. CONTEXTUALIZACIÓN:

<b>FAMILIA PROFESIONAL:</b> ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN		
<b>CICLO FORMATIVO:</b> TÉCNICO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
<b>MÓDULO:</b> COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE		
<b>CÓDIGO:</b> 0437	<b>HORAS:</b> 130	<b>NIVEL:</b> GRADO MEDIO
<b>CURSO:</b> 1º		<b>CURSO ACADÉMICO:</b> 2023-2024

El Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, establece el título de Técnico en Gestión Administrativa y sus enseñanzas mínimas, de conformidad con el Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, que regula la ordenación general de la formación profesional en el sistema educativo, posteriormente sustituido por el RD 1147/2011. Éstos, en sus artículos 6 y 9, respectivamente, definen la estructura de los títulos de formación profesional, tomando como base el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, las directrices fijadas por la Unión Europea y otros aspectos de interés social. Posteriormente, la Orden EDU/1999/2010, de 13 de julio, establece el currículo del ciclo formativo de Grado Medio correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa mientras que la Orden de 15 de marzo de 2012, de la Consejería de Educación, Formación y Empleo de la Región de Murcia lo establece para su ámbito territorial.

El perfil profesional del título de Técnico en Gestión Administrativa queda determinado por su competencia general, sus competencias profesionales, personales y sociales, y por la relación de cualificaciones y, en su caso, unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título.

### **Objetivos generales del título:**

Los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes:

- a) Analizar el flujo de información y la tipología y finalidad de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, para tramitarlos.
- b) Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.
- c) Identificar y seleccionar las expresiones en lengua inglesa, propias de la empresa, para elaborar documentos y comunicaciones.
- d) Analizar las posibilidades de las aplicaciones y equipos informáticos, relacionándolas con su empleo más eficaz en el tratamiento de la información para elaborar documentos y comunicaciones.
- e) Realizar documentos y comunicaciones en el formato característico y con las condiciones de calidad correspondiente, aplicando las técnicas de tratamiento de la información en su elaboración.
- f) Analizar y elegir los sistemas y técnicas de preservación de comunicaciones y documentos adecuados a cada caso, aplicándolas de forma manual e informática para clasificarlos, registrarlos y archivarlos.
- g) Interpretar la normativa y metodología contable, analizando la problemática contable que puede darse en una empresa, así como la documentación asociada para su registro.
- h) Introducir asientos contables manualmente y en aplicaciones informáticas específicas, siguiendo la normativa en vigor para registrar contablemente la documentación.
- i) Comparar y evaluar los elementos que intervienen en la gestión de la tesorería, los productos y servicios financieros básicos y los documentos relacionados con los mismos, comprobando las necesidades de liquidez y financiación de la empresa para realizar las gestiones administrativas relacionadas.

- j) Efectuar cálculos básicos de productos y servicios financieros, empleando principios de matemática financiera elemental para realizar las gestiones administrativas de tesorería.
- k) Reconocer la normativa legal aplicable, las técnicas de gestión asociadas y las funciones del departamento de recursos humanos, analizando la problemática laboral que puede darse en una empresa y la documentación relacionada para realizar la gestión administrativa de los recursos humanos.
- l) Identificar y preparar la documentación relevante así como las actuaciones que se deben desarrollar, interpretando la política de la empresa para efectuar las gestiones administrativas de las áreas de selección y formación de los recursos humanos.
- m) Cumplimentar documentación y preparar informes consultando la normativa en vigor y las vías de acceso (Internet, oficinas de atención al público) a la Administración Pública y empleando, en su caso, aplicaciones informáticas ad hoc para prestar apoyo administrativo en el área de gestión laboral de la empresa.
- n) Seleccionar datos y cumplimentar documentos derivados del área comercial, interpretando normas mercantiles y fiscales para realizar las gestiones administrativas correspondientes.
- o) Transmitir comunicaciones de forma oral, telemática o escrita, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario.
- p) Identificar las normas de calidad y seguridad y de prevención de riesgos laborales y ambientales, reconociendo los factores de riesgo y parámetros de calidad para aplicar los protocolos correspondientes en el desarrollo del trabajo.
- q) Reconocer las principales aplicaciones informáticas de gestión para su uso asiduo en el desempeño de la actividad administrativa.
- r) Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para conseguir los objetivos de la producción.
- s) Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.
- t) Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional, recabando información y adquiriendo conocimientos para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.
- u) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, analizando el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.
- v) Reconocer e identificar las posibilidades de negocio, analizando el mercado y estudiando la viabilidad empresarial para la generación de su propio empleo.

**Las competencias profesionales, personales y sociales** de este título son las que se relacionan a continuación:

- A. Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
- B. Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas o información obtenida.
- C. Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa
- D. Registrar contablemente la documentación soporte correspondiente a la operativa de la empresa en condiciones de seguridad y calidad.
- E. Realizar gestiones administrativas de tesorería, siguiendo las normas y protocolos establecidos por la gerencia con el fin de mantener la liquidez de la organización.
- F. Efectuar las gestiones administrativas de las áreas de selección y formación de los recursos humanos de la empresa, ajustándose a la normativa vigente y a la política empresarial, bajo la supervisión del responsable superior del departamento.

- G. Prestar apoyo administrativo en el área de gestión laboral de la empresa ajustándose a la normativa vigente y bajo la supervisión del responsable superior del departamento.
- H. Realizar las gestiones administrativas de la actividad comercial registrando la documentación soporte correspondiente a determinadas obligaciones fiscales derivadas.
- I. Desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y relacionados con la imagen de la empresa/institución.
- J. Aplicar los protocolos de seguridad laboral y ambiental, higiene y calidad durante todo el proceso productivo, para evitar daños en las personas y en el ambiente.
- K. Cumplir con los objetivos de la producción, actuando conforme a los principios de responsabilidad y manteniendo unas relaciones profesionales adecuadas con los miembros del equipo de trabajo.
- L. Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.
- M. Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.
- N. Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de las relaciones laborales, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.
- O. Detectar y analizar oportunidades de empleo y autoempleo desarrollando una cultura emprendedora y adaptándose a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones.
- P. Participar de forma activa en la vida económica, social y cultural, con una actitud crítica y responsable.
- Q. Participar en las actividades de la empresa con respeto y actitudes de tolerancia.
- R. Adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones laborales, originados por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos.
- S. Participar en el trabajo en equipo respetando la jerarquía definida en la organización.

## **1. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

Para alcanzar las competencias y objetivos expuestos anteriormente, el R.D. 1631/2009 establece unos resultados de aprendizaje a lograr para cada módulo, asignando criterios de evaluación a cada uno de los resultados, que en este caso son los siguientes:

### **RA1. Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.**

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

### **RA2. Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la empresa.**

- a) Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal.
- b) Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones pre-

senciales y no presenciales.

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

**RA3. Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.**

- a) Se han identificado los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros.
- b) Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares.
- c) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad.
- d) Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo.
- e) Se han clasificado las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad.
- f) Se ha redactado el documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida.
- g) Se han identificado las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación.
- h) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición.
- i) Se han cumplimentado los libros de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional.
- j) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.
- k) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).

**RA4. Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.**

- a) Se ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.
- b) Se han diferenciado las técnicas de organización de información que se pueden aplicar en una empresa o institución, así como los procedimientos habituales de registro, clasificación y distribución de la información en las organizaciones.
- c) Se han identificado los soportes de archivo y registro y las prestaciones de las aplicaciones informáticas específicas más utilizadas en función de las características de la información a almacenar.
- d) Se han identificado las principales bases de datos de las organizaciones, su estructura y funciones

- e) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos.
- f) Se han realizado árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital.
- g) Se han aplicado las técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico).
- h) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación y detectado los errores que pudieran producirse en él.
- i) Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información, así como la normativa vigente tanto en documentos físicos como en bases de datos informáticas.
- j) Se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).

**RA5. Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.**

- a) Se han desarrollado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.
- b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.
- c) Se han reconocido los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente.
- d) Se ha identificado el comportamiento del cliente.
- e) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente.
- f) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.
- g) Se ha adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.
- h) Se ha observado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.
- i) Se han distinguido las distintas etapas de un proceso comunicativo.

**RA6. Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.**

- a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.
- b) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.
- c) Se han identificado los elementos de la queja/reclamación.
- d) Se han reconocido las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.
- e) Se ha identificado y localizado la información que hay que suministrar al cliente.
- f) Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.
- g) Se ha cumplimentado, en su caso, un escrito de respuesta utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.
- h) Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor.
- i) Se ha identificado la normativa en materia de consumo.
- j) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.

**RA7. Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing.**

- a) Se ha identificado el concepto de marketing.
- b) Se han reconocido las funciones principales del marketing.
- c) Se ha valorado la importancia del departamento de marketing.

- d) Se han diferenciado los elementos y herramientas básicos que componen el marketing.
- e) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la empresa.
- f) Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas y la atención al cliente para la imagen de la empresa.
- g) Se ha identificado la fidelización del cliente como un objetivo prioritario del marketing.

**RA8. Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.**

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

**2. DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE LOS CONTENIDOS CORRESPONDIENTES A CADA UNA DE LAS EVALUACIONES PREVISTAS.**

**Análisis de la organización empresarial. Selección de técnicas de comunicación empresarial .**

- Comunicación e información y comportamiento.
- Aplicación de la escucha activa en los procesos de comunicación. Criterios de empatía y principios básicos del asertividad.
- Las relaciones humanas y laborales en la empresa. La organización empresarial. Organigramas.
- Principios de organización.
- Tipos de organización empresarial. Departamentos y áreas funcionales tipo. Funciones del personal en la organización. Relación interdepartamental.
- Descripción de los flujos de comunicación.
- La comunicación interna en la empresa: comunicación formal e informal.
- La comunicación externa en la empresa. La publicidad y las relaciones públicas.

**Transmisión de comunicación oral en la empresa:**

- Principios básicos en las comunicaciones orales. Normas de información y atención oral.
- Técnicas de comunicación oral, habilidades sociales y protocolo. Clases de comunicación oral: Diálogo. Discurso. Debate. Entrevista. La comunicación no verbal. Elementos del lenguaje no verbal.
- La imagen personal.

- La comunicación verbal dentro del ámbito de la empresa.
- La comunicación telefónica: barreras y dificultades en la transmisión de la información.
- La expresión verbal y no verbal en la comunicación telefónica.
- El teléfono y su uso. La centralita. Uso del listín telefónico. Normas para hablar correctamente por teléfono.
- La informática en las comunicaciones verbales: videoconferencia, chat y otros. Comunicaciones en la recepción de visitas: acogida, identificación, gestión, despedida.

### **Elaboración y transmisión de comunicación escrita en la empresa.**

- Normas de comunicación y expresión escrita.
- Normas ortográficas, sintácticas y de léxico en las comunicaciones escritas socio profesionales.
- Abreviaturas comerciales y oficiales.
- Características principales de la correspondencia comercial.
- Medios utilizados en la correspondencia comercial: El sobre. El papel. La carta. La carta comercial. Estructura.
- Estilos de las cartas comerciales. Clasificación de las cartas comerciales.
- Formatos tipo de documentos de uso en la empresa y en las Administraciones Públicas: memorándum, nota interior, informe, solicitud, oficio, certificado, declaración, recurso y otros.

### **La comunicación y las tecnologías de la información.**

- Medios y equipos ofimáticos y telemáticos.
- El correo electrónico. Uso, estructura y redacción de los e-mails.
- La videoconferencia
- La comunicación en las redes (intranet y extranet)
- Páginas web
- Blogs corporativos
- Redes sociales

### **Archivo de la información:**

- La recepción de la correspondencia. Procedimientos de registro de entrada de la correspondencia.
- La salida de la correspondencia de la empresa. Procedimientos de registro de salida de la correspondencia.
- Aplicación de procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información: normativa en las comunicaciones, procedimientos de protección de datos, copias de seguridad.
- Archivo de la información en soporte papel: archivos y carpetas, clasificación y ordenación de documentos. Normas de clasificación: alfabética, geográfica, por materias, cronológica. Ventajas e inconvenientes.
- Necesidades de conservación de la documentación. Técnicas de archivo: Naturaleza. Finalidad del archivo.
- Centralización o descentralización del archivo.
- El proceso de archivo: Normas a tener en cuenta en el archivo de documentos.
- Archivo de la información en soporte informático: las bases de datos para el tratamiento de la información; archivos y carpetas: identificación, organización, creación de accesos directos.



### **La atención al cliente. Reconocimiento de necesidades de clientes:**

- Concepto e identificación del cliente: el cliente interno; el cliente externo. El conocimiento del cliente y sus motivaciones.
- Elementos de la atención al cliente: entorno, organización y empleados.
- Fases de la atención al cliente: la acogida, el seguimiento, la gestión y la despedida.
- La percepción del cliente respecto a la atención recibida. La satisfacción del cliente.
- Atención de consultas, quejas y reclamaciones:
- El departamento de atención al cliente. Funciones.
- Valoración del cliente de la atención recibida: reclamación, queja, sugerencias y felicitación.
- Elementos de una queja o reclamación.
- Las fases de la resolución de quejas/reclamaciones. El circuito de las reclamaciones.
- Gestión reactiva de las reclamaciones.
- La anticipación a los errores.
- El seguimiento de los clientes perdidos. El consumidor.
- Instituciones de consumo:
  - Entes públicos.
  - Entes privados.
- Normativa en materia de consumo: marco legal estatal, autonómico y local.
- Procedimiento de recogida de las reclamaciones y denuncias: recepción, registro, tramitación y gestión:
- Tipología de las demandas de consumo. Hojas de reclamaciones.
- La calidad de servicio como elemento de la competitividad de la empresa: Definición de calidad de servicio: factores que influyen.
- Servicio postventa.
- Procedimientos de control del servicio:
  - La calidad de los servicios.
  - Los estándares de calidad del servicio. La anticipación a los problemas.
- Evaluación y control del servicio:
  - La medición de la satisfacción del consumidor. Solución a los problemas de calidad.
  - Control del servicio postventa
- Servicios de asistencia post-venta.
- Utilización de las herramientas de gestión de relación con clientes (CRM) en la post-venta.
- Fidelización de cliente como estrategia de empresa.

### **La potenciación de la imagen empresarial.**

- Naturaleza y alcance del marketing
- Potenciación de la imagen de la empresa
- La imagen corporativa. La oferta y la demanda. Definición de marketing.
- La función del marketing en la empresa. El departamento de marketing.

- Los elementos del marketing: Producto. Precio. Distribución. Promoción. Logística. Relación con los clientes.
- La publicidad: Concepto, principios y objetivos. La publicidad ilícita, los medios, soportes y formas publicitarias.
- Las relaciones públicas.
- La Responsabilidad Social Corporativa

## CONTENIDOS Y DISTRIBUCIÓN TEMPORAL

El módulo de Comunicación empresarial y atención al Cliente, tal como recoge la Orden de 15 de marzo de 2012 de currículo, tiene una temporalidad de 130 horas anuales, que, adaptadas al calendario escolar, reales son 129. Al ser un módulo ubicado en el primer curso del ciclo transcurre entre los meses de septiembre a junio. Este módulo se imparte en castellano y en inglés a la otra mitad del alumnado, que pertenecen al proyecto bilingüe.

El siguiente cuadro recoge los contenidos y la distribución de los tiempos para cada una de las unidades de trabajo, teniendo en cuenta que son 4 sesiones semanales, de 55 minutos cada una.

Unidad nº	Título	Temporalización (sesiones)
0	PRESENTACIÓN DEL MÓDULO	01
1	EMPRESA Y COMUNICACIÓN	12
2	COMUNICACIÓN ORAL	17
3	COMUNICACIÓN ESCRITA	24
<b>HORAS PRIMERA EVALUACIÓN</b>		<b>54</b>
4	LA COMUNICACIÓN Y LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	24
5	EL ARCHIVO DE LA INFORMACIÓN	16
<b>HORAS SEGUNDA EVALUACIÓN</b>		<b>40</b>
6	LA ATENCIÓN AL CLIENTE.	20
7	POTENCIACIÓN DE LA IMAGEN EMPRESARIAL	16
<b>HORAS TERCERA EVALUACIÓN</b>		<b>36</b>

### Contenidos de carácter transversal al currículo

Para una formación integral básica que satisfaga el principio de preparar a los estudiantes para ser ciudadanos de una sociedad democrática, pacífica y solidaria, se hace necesario incorporar al currículum un conjunto de contenidos de especial relevancia para el desarrollo de la sociedad y que constituyen los ejes o contenidos transversales que reflejen actitudes y valores.

Los temas transversales que se relacionan más directamente con nuestro módulo, y por tanto, los desarrollados en esta programación serían los siguientes:

- **Educación ambiental:** Contribuyendo de alguna manera a la preservación de los medios naturales y medioambientales.
- **Cultura emprendedora;** el alumnado de F.P. enfoca sus estudios a la inserción en el mundo laboral, por ello, se trabajará transmitiendo la idea del emprendimiento, a través de simulación empresarial.
- **Educación para la igualdad:** Se trata más a través de actitudes que de temas concretos, sobre todo estableciendo un trato igualitario con ambos sexos.
- **Educación para la salud:** Cuando se utilizan equipos informáticos se procura que el alumno/a y la alumna conozcan una serie de normas de higiene y seguridad en el trabajo, así como sobre las precauciones necesarias en el empleo de los equipos.

### 3. METODOLOGÍA DIDÁCTICA QUE SE VA A APLICAR.

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.

Se fomentará el **trabajo en equipo**, especialmente para facilitar la cooperación e interacción entre los alumnos, cuidando que se respete a todos sus miembros y valorando aportaciones ajenas.

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.

#### **Tipología de las actividades**

En cada una de las unidades de trabajo se proponen sucesivamente actividades de comprensión, análisis, relación, consolidación y aplicación. Para su secuenciación se ha respetado el orden de exposición de los contenidos y se ha tenido en cuenta el grado de dificultad. Todas ellas se pueden resolver exclusivamente con los contenidos proporcionados al alumno.

Se realizarán comentarios sobre diversas publicaciones o visualización de videos para fomentar la reflexión crítica sobre el texto y la opinión del alumno respecto a los contenidos estudiados. Al final se expondrán las diversas opiniones y se realizarán debates sobre los mismos.

**Enseñanza bilingüe:** no supone la modificación del currículo del módulo regulado para cada ciclo. Tal y como establece la Orden de 24 de marzo de 2015 por la que se regula el Programa de Enseñanza Bilingüe en Ciclos Formativos de Formación Profesional, al menos el 50% de las unidades de trabajo van a ser impartidas exclusivamente en lengua extranjera.

Al emplear una lengua diferente a la nativa, el alumno aumenta su exposición a esa nueva lengua, de forma que pasa progresivamente a formar parte de su realidad diaria y su contexto cultural. Con esto se consigue, no solo fomentar las competencias comunicativas, sino también integrar los contenidos en un contexto más significativo para el alumno.

Además de proporcionar vocabulario y keywords relacionadas con cada unidad, se trabajará con videos, actividades y se plantearán retos al alumnado, que además de acercarle a la vida profesional real, le servirán para manejarse en otra lengua. Se realizarán trabajos en grupo y se fomentará la conversación para que los alumnos se vean obligados a dar argumentos, no a repetir de memoria. Se fomentan así distintas destrezas comunicativas como leer, escuchar, hablar y escribir.

La interrelación entre el aprendizaje de una lengua y el aprendizaje de unos contenidos determinados debe basarse en experiencias reales y significativas. Así, el alumno integra y asimila los conocimientos presentados orgánicamente. En consecuencia, el inglés se convertirá de forma natural en el vehículo comunicativo del aula.

#### 4. 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.

Resultados de aprendizaje	Peso del RA	Criterios de evaluación	Unidad de trabajo	Evaluación
<b>RA1.</b> Selecciona técnicas de comunicación relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.	10%	a, b, c, d, e, f, g, h, i	<b>UT 1: Empresa y comunicación</b>	1ª
<b>RA2.</b> Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la empresa.	12%	a, b, c, d, e, f, g, h, i, j	<b>UT 2: Comunicación oral</b>	1ª
<b>RA3.</b> Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.	32%	a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k criterios abordados en la unidad 3: a, d, e, f, h criterios abordados en la unidad 4: b, c, g criterios abordados en la unidad 5: i, j, k	<b>UT 3: La comunicación escrita</b>  <b>UT 4: La comunicación y las tecnologías de la información</b>  <b>UT 5: El Archivo de la información</b>	1ª (UT 3) 2ª (UT4) 2ª (UT5)
<b>RA4.</b> Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.	14,5%	a, b, c, d, e, f, g, h, i, j	<b>UT 5: El Archivo de la Información</b>	2ª
<b>RA5.</b> Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.	6,5%	a, b, c, d, e, f, g, h	<b>UT 6: Atención al cliente</b>	3ª
<b>RA6.</b> Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.	6,5%	a, b, c, d, e, f, g, h, i, j	<b>UT 6: Atención al Cliente</b>	3ª
<b>RA7.</b> Potencia la imagen de empresa reconociendo	12%	a, b, c, d, e, f, g	<b>UT 7: Potenciación</b>	3ª

y aplicando los elementos y herramientas del marketing.			<b>de la imagen empresarial</b>	
<b>RA8.</b> Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.	6,5%	a, b, c, d, e, f, g, h, i, j	<b>UT 6: Atención al Cliente</b>	3ª
	100			

## **5. PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE DE LOS ALUMNOS/AS.**

### **5.1 LA EVALUACIÓN: ASPECTOS GENERALES.**

#### **¿A partir de qué se evalúa?**

La evaluación de los aprendizajes de los alumnos se realizará tomando como referencia los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación establecidos para cada módulo profesional. Los criterios de evaluación establecen el nivel aceptable de consecución de la capacidad correspondiente y, en consecuencia, los resultados mínimos que deben ser alcanzados en el proceso de enseñanza-aprendizaje

#### **¿Quién la realiza?**

La evaluación será realizada por el conjunto de Profesores del respectivo grupo de alumnos, coordinados por el Profesor-tutor de este y asesorados, en su caso, por el Departamento de Orientación del Centro.

#### **¿Cómo se realiza?**

En la evaluación, que se realizará por módulos profesionales, los profesores considerarán el conjunto de los módulos correspondientes al ciclo formativo, así como la competencia profesional del título.

La aplicación del proceso de evaluación continua del alumnado requiere su asistencia regular a las clases y actividades programadas para los distintos módulos profesionales del ciclo formativo. Cuando el alumno, por causas justificadas o no, deja de asistir a clase en un número significativo de sesiones (39), desaparecen los instrumentos en manos de sus profesores para poderle calificar teniendo en cuenta conceptos, procedimientos y actitudes, por lo que para estos casos se prepararán las pruebas objetivas que hagan posible su evaluación.

#### **Sesiones de evaluación**

Se celebrará al menos una sesión de evaluación y, en su caso de calificación, cada trimestre lectivo.

La sesión de evaluación será la reunión del conjunto de Profesores que imparten docencia al mismo grupo, organizada y presidida por el tutor.

A partir de los datos recogidos en las sesiones de evaluación, el tutor elaborará un informe-síntesis, que será transmitido a los alumnos o sus representantes legales a través del correspondiente boletín-informativo. Dicho informe y la correspondiente comunicación incluirá las calificaciones que se hubieren formulado.

Los Profesores tutores, los Profesores de los distintos módulos profesionales y los órganos de coordinación didáctica del Centro mantendrán una comunicación continua con los alumnos o sus representantes legales en lo relativo a la valoración del aprendizaje.

Con anterioridad al inicio de la formación en centros de trabajo, tendrá lugar una sesión de evaluación en la que se formulará la calificación final de los distintos módulos profesionales cursados en el centro educativo.

#### **Obtención del título**

La calificación positiva de todos los módulos profesionales de que consta el ciclo formativo da derecho al alumno a obtener el título de TÉCNICO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

### **Tope máximo de convocatorias**

Un mismo alumno podrá figurar calificado en actas de un mismo módulo profesional, de los realizados en el centro educativo, un máximo de cuatro veces entre ordinarias y extraordinarias, estando el tope en tres cursos presenciales. El alumno podrá ser evaluado y calificado del módulo de Formación en Centros de Trabajo dos veces, como máximo, entre ordinarias y extraordinarias.

El alumno tiene derecho a:

- La anulación de la matrícula del curso, con lo que pierde sus derechos a la enseñanza, evaluación y calificación de todos los módulos profesionales en los que se hubiera matriculado
- La renuncia a la evaluación y calificación de determinados módulos profesionales (tanto en convocatorias ordinarias como extraordinarias). Para ello deberá solicitarlo al Director del centro con una antelación de al menos dos meses, de la evaluación final del curso que se pretende anular o de la evaluación y calificación final, ordinaria o extraordinaria, del módulo profesional para el que se solicita renuncia.

### **5.2. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN**

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

- **Pruebas orales**, que consistirán en presentaciones sobre contenidos impartidos o trabajos de investigación, en las que se apreciará el grado de coherencia, corrección en la expresión y la cita de las fuentes de información utilizadas en la exposición.
- **Pruebas escritas teóricas**, que podrán consistir en:
  - 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
- **Trabajos y proyectos**, individuales o en grupo, utilizando las aplicaciones ofimáticas y las TIC. Se hará uso del paquete de MS Office, o del paquete Google Suite, y aplicaciones como Canva, Genially, o Wix.
- **Resolución de ejercicios y actividades de aula.**

Cada instrumento se valorará sobre diez puntos, considerándose superadas las calificaciones iguales o superiores a 5 puntos.

### **5.3. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN**

La calificación de cada resultado de aprendizaje será la media aritmética de la calificación obtenida en los criterios de evaluación que componen ese resultado de aprendizaje.

Para medir el nivel de consecución de los criterios de evaluación se establecerá la siguiente ponderación:

- El **70 %** de la nota corresponderá a la calificación obtenida en las **pruebas, orales o escritas, y los trabajos y proyectos**.
- El **30 %** de la nota corresponderá a la calificación de los **ejercicios y actividades de aula**, entregados a través de la plataforma Classroom.

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 ponderada de las calificaciones obtenidas en cada uno de los resultados de aprendizaje del módulo, que se abordan en las unidades de trabajo.

### **ABSENTISMO**

En general se establece que la falta a clase en una proporción igual o superior al 30 % de las horas anuales de este módulo provocará la pérdida del derecho a la evaluación continua, concretamente en este módulo será de 39 faltas de asistencia. En estos casos el alumno/a será evaluado en la evaluación ordinaria de junio, mediante la realización de una prueba escrita objetiva y una propuesta de actividades, cuestionarios, trabajos, y realización de exposiciones.

### **5.4. EVALUACIÓN ORDINARIA Y EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA**

La **evaluación ordinaria** del módulo profesional tendrá lugar en **junio**.

La **evaluación extraordinaria** se realizará aproximadamente 15 días después, también en el mes de **junio**, y serán objeto de esta evaluación los alumnos que en la evaluación ordinaria tengan el módulo pendiente de superación.

### **5.5 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 las capacidades terminales

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. APLICACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN AL TRABAJO EN EL AULA.**

Se utilizarán los siguientes programas informáticos para el desarrollo de la programación:

- El sistema operativo Windows.
- Navegadores. Buscadores
- El paquete Office 365 mediante las licencias que se asignan a los profesores del departamento de administración y licencias educativas de alumnos/as.
- Distintas aplicaciones para presentaciones, mapas conceptuales, infografías, creación de videos, cuestionarios, aplicaciones de gamificación, etc. que ofrecen versiones gratuitas online, como youtube, Canva, wix, o kahoot entre otros.

- Los alumnos utilizarán la plataforma Classroom, en la que la profesora colgará diferentes recursos y solicitará diferentes tareas a dichos alumnos, que tendrán que realizarlas en los tiempos estimados para las mismas.

## **7. MEDIDAS PARA LA ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.**

### **ACTUACIONES DE APOYO ORDINARIO.**

Si hay 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.

Una situación que se da de forma habitual es la de contar con algún alumno extranjero, que habla el castellano con fluidez; sin embargo, encuentra dificultades de expresión escrita. Se incidirá entonces en los aspectos del lenguaje que pudieran dificultar a estos alumnos el seguimiento de la clase. Una actividad apropiada para ello es la realización de un glosario, de forma individual, en el que los alumnos anoten cada vocablo que hayan conocido por primera vez, o bien una nueva aplicación de este.

### **ACTUACIONES PARA EL ALUMNADO CON NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES.**

Con relación a los alumnos con necesidades educativas especiales, la diversidad podrá consistir en:

- Alumnos con posibles dificultades de aprendizaje:
  - se insistirá básicamente en los contenidos prioritarios mediante actividades de refuerzo, clases de repaso y ejercicios resueltos.
  - Se intentará conocer los distintos intereses del alumno para explotarlos como fuentes de motivación y que desarrolle correctamente el proceso de aprendizaje.
  - Se propondrán actividades secuenciando el nivel de dificultad de forma progresiva.
  - Se utilizarán materiales didácticos variados, utilizando en cada caso aquellos que respondan mejor a las necesidades concretas de cada alumno.

- Alumnos con altas capacidades intelectuales.

Con relación a los alumnos con altas capacidades intelectuales, que tienen un ritmo más acelerado de aprendizaje, para ellos se procurará plantear un número adicional de supuestos prácticos, con un planteamiento más laborioso que permita desarrollar su capacidad de investigación y razonamiento.

Se intentará conocer los distintos intereses del alumno para explotarlos como fuentes de motivación y que desarrolle correctamente el proceso de aprendizaje.

Asimismo, se entregarán actividades de ampliación, con especial dificultad, a quienes puedan ahondar en aspectos más complejos.

- Alumnos que se integran tardíamente al sistema educativo.

Se les ofrecerá material de apoyo para facilitar la asimilación de los conocimientos, y se les hará un especial seguimiento durante el desarrollo de las sesiones.



## **8. ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN DE LOS ALUMNOS/AS CON MATERIAS PENDIENTES DE CURSOS ANTERIORES.**

Al ser una materia de primer curso, no existen alumnos en primero que tengan materias pendientes de cursos anteriores.

Otro caso distinto es el de los alumnos que estando en segundo tengan pendiente dicho módulo. El **plan de refuerzo y recuperación** comprenderá también a los alumnos en esta situación.

En estos casos el alumno deberá de realizar una serie de actividades y tareas destinadas a calificar los procedimientos y actitudes, y finalmente una prueba escrita en el que se calificará los conocimientos asociados a los resultados de aprendizaje.

La comunicación con este alumno, que al estar cursando segundo no puede asistir a clase, se realizará a través de Classroom, y se establecerán tutorías en las que el alumno podrá consultar dudas sobre los contenidos **9. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS.** Materiales didácticos: apuntes, actividades y resúmenes facilitados por la profesora.

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

- Pizarra digital
- Pantalla
- 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
  - Imagen digital
  - Vídeo digital
- Rotuladores tipo pilot (varios colores).
- Otros que se consideren necesarios a lo largo del curso.

## **10. EVALUACIÓN DEL PROCESOS DE ENSEÑANZA Y DE 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 predeterminadas 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 da-

tos:

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

### 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.

- AJUSTE DE LA PROGRAMACIÓN DOCENTE ¿Se ha ajustado a lo previsto en todos los grupos de los mismos cursos de la etapa?
  - Totalmente
  - En general si, salvo excepciones
  - En general no, pero casi se ajusta
  - No se ajusta y hay dificultades
- Observaciones sobre el nivel de ajuste (respuesta libre)
- Diferencias producidas (en caso de haberlas y tenerlas identificadas) entre los diferentes grupos del mismo curso de la etapa: (respuesta libre)
- Posibles causas de las diferencias detectadas: (respuesta libre)
- CONSECUCIÓN DE LOS CRITERIOS/COMPETENCIAS/CAPACIDADES DE APRENDIZAJE (por niveles)
  - Totalmente
  - Suficientemente
  - Insuficiente pero casi
  - Lejos de la media
- MEDIDAS O PLANES DE MEJORA, EN SU CASO, EN CADA UNO DE LOS APARTADOS. Medidas a tomar: (respuesta libre)

### Formulario/Cuestionario de satisfacción enviado a las familias.

Todas las cuestiones tienen estas posibles respuestas:

- Nada satisfecho
- Poco satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

Cuestionario enviado:

1. Recibe una atención adecuada en el Centro, es decir, le resulta fácil ser atendido y recibir la información que usted requiere (Oficinas, Conserjería, etc.).
2. Recibe una atención adecuada por parte del Equipo Directivo en forma y tiempo y adecuada a sus solicitudes y demandas.
3. 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.
4. Las actividades y actuaciones que se realizan para mantener y mejorar la convivencia son adecuadas
5. Está satisfecho o satisfecha con el desarrollo de las actividades extra-escolares y complementarias propuestas por el Centro (talleres, charlas, excursiones, etc.)
6. Las enseñanzas recibidas por su hijo o hija en cuanto a conocimientos son adecuadas a sus expectativas de futuro.
7. 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.)
8. Considera adecuada la labor del Departamento de Orientación y el asesoramiento que su hijo o hija recibe desde el Centro.