

# PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

## MÓDULO PROFESIONAL:

### **Comunicación empresarial y atención al cliente**

**I.E.S. RAMÓN MUNTANER**  
**CURSO ESCOLAR 2023-2024**

**FAMILIA:** ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

**TÍTULO:**

<input type="checkbox"/>	<b>C.F.G.M. TÉCNICO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA.</b>
<input type="checkbox"/>	<b>C.F.G.S. TÉCNICO SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.</b>

**CURSO:**

**CÓDIGO:**

**DURACIÓN HORAS:**

**PROFESOR:**

## ÍNDICE

- 1. INTRODUCCIÓN.**
  - 1.1. Justificación.
  - 1.2. Referencias legislativas.
  - 1.3. Contextualización.
- 2. OBJETIVOS.**
  - 2.1. Objetivos generales del título.
  - 2.2. Relación del módulo profesional con los objetivos generales del título.
- 3. COMPETENCIAS.**
  - 3.1. Competencia general del título.
  - 3.2. Competencias profesionales, personales y sociales del título.
  - 3.3. Relación del módulo profesional con las competencias profesionales, personales y sociales del título.
  - 3.4. Cualificaciones profesionales y unidades de competencia del catálogo nacional de cualificaciones profesionales incluidas en el título.
  - 3.5. Correspondencia entre el módulo profesional y las unidades de competencia.
- 4. CONTENIDOS.**
- 5. UNIDADES DIDÁCTICAS.**
  - 5.1. Organización de las unidades.
  - 5.2. Distribución temporal.
- 6. METODOLOGÍA.**
  - 6.1. Orientaciones pedagógicas.
  - 6.2. Actividades y estrategias de enseñanza-aprendizaje.
  - 6.3. Recursos didácticos y organizativos.
- 7. EVALUACIÓN DEL ALUMNADO.**
  - 7.1. Resultados de Aprendizaje y criterios de evaluación.
  - 7.2. Proceso de evaluación.
  - 7.3. Instrumentos de evaluación.
  - 7.4. Sistema de calificación y recuperación.

- 7.5. Anulación de matrícula.
- 8. **ATENCIÓN AL ALUMNADO CON NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES.**
- 9. **ELEMENTOS TRANSVERSALES.**
- 10. **EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA DOCENTE E INDICADORES DE ÉXITO.**

## 1. INTRODUCCIÓN.

### 1.1. Justificación.

La programación didáctica planifica el proceso de enseñanza-aprendizaje para un determinado grupo de alumnos/as de un módulo formativo, se fundamenta en el Real Decreto de enseñanzas mínimas del Título y la Orden Autonómica por la que se establece el currículo de cada ciclo formativo, teniendo en cuenta la realidad del grupo de alumnos/as que van a participar en el proceso.

La Programación está compuesta por un conjunto de unidades didácticas ordenadas y secuenciadas, concretando los contenidos y la organización de las mismas, las actividades de enseñanza-aprendizaje, así como la asignación de tiempos y criterios de evaluación para cada una de las unidades didácticas.

Programar supone, por tanto, un intento organizado de estructurar la práctica de la enseñanza de un modo adecuado, flexible, concreto y realista, esto es, especificando el plan de enseñanza que vamos a poner en práctica en un contexto determinado: el aula. Teniendo, entre otras, las siguientes finalidades:

- Facilitar la práctica docente.
- Asegurar la coherencia entre las intenciones educativas del profesorado y la puesta en práctica en el aula.
- Servir como instrumento de planificación, desarrollo y evaluación del proceso de enseñanza y aprendizaje.
- Ofrecer el marco de referencia más próximo para organizar las medidas de atención a la diversidad del alumnado.
- Proporcionar elementos de análisis para la evaluación del proyecto educativo, de las concreciones de los currículos y de la propia práctica docente.

### 1.2. Referencias legislativas.

<input type="checkbox"/>	<b><i>CFGM Técnico en Gestión Administrativa.</i></b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>R.D.1631/2009, de 30 de octubre (BOE 01/12/2009)</b> , a través del cual se fijan sus enseñanzas mínimas.</li><li>• <b>ORDEN 37/2012, de 22 de junio</b>, por la que se establece para la Comunitat Valenciana el currículo del ciclo formativo.</li></ul>
<input type="checkbox"/>	<b><i>CFGS Técnico Superior en Administración y Finanzas.</i></b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>R.D.1584/2011 de 4 de noviembre (BOE 15/12/2011)</b>, a través del cual se fijan sus enseñanzas mínimas.</li><li>• <b>ORDEN 13/2015, de 5 de marzo</b>, por la que se establece para la Comunitat Valenciana el currículo del ciclo formativo.</li></ul>

Además de la legislación específica para los Ciclos Formativos especialmente citada, la presente programación se basa en:

#### **Legislación nacional:**

- **Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre**, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- **Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo**, de ordenación e integración de la Formación Profesional.
- **Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio**, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.

#### **Legislación autonómica:**

- **Orden 78/2010 de 27 de agosto**, de la Conselleria de Educació, por la que se regulan determinados aspectos de la ordenación y organización académica de los ciclos formativos de Formación Profesional del sistema educativo en el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana.
- **Orden 79/2010, de 27 de agosto**, de la Conselleria de Educació, por la que se regula la evaluación del alumnado de los ciclos formativos de Formación Profesional del sistema educativo en el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana.
- **Decreto 104/2018 de 27 de julio** del Consell, por el que se desarrollan los principios de equidad y de inclusión en el sistema educativo valenciano.
- **Resolución de 27 de junio de 2023**, del secretario autonómico de Educación y Formación Profesional, por la que se aprueban las instrucciones para la organización y el funcionamiento de los centros que imparten Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato durante el **curso 2023-2024**.

### **1.3. Contextualización.**

El título y el módulo quedan identificados por los siguientes elementos:

<b>Título</b>	<b><i>Técnico en Gestión Administrativa</i></b>
<b>Nivel</b>	<b><i>Grado medio</i></b>
<b>Duración</b>	<b><i>2.000 horas</i></b>
<b>Familia Profesional</b>	<b><i>Administración y Gestión</i></b>
<b>Referente europeo</b>	<b><i>CINE 3</i></b>
<b>Módulo Profesional</b>	<b><i>Comunicación empresarial y atención al cliente</i></b>
<b>Código</b>	<b><i>0437</i></b>
<b>Duración anual</b>	<b><i>160 horas</i></b>
<b>Curso</b>	<b><i>1º</i></b>

**Alumnado curso 2022/2023.**

La presente programación se llevará a cabo en el IES Ramón Muntaner, que cuenta con acciones de la Formación Profesional cofinanciadas por el Fondo Social Europeo.

***La PD de este módulo está dirigida al grupo de , que cuenta con 27 alumnos/as con edades comprendidas entre los 15 y los 52 años.***

***Se trata de un grupo muy diverso en su mayoría jóvenes de menos dos mujeres, una de 53 años y otra de 31, así como otro de 35 años. No existen alumnos en principio con NEE aunque en e grupo existe un alumno DU que puede necesitar una mayor atención por sus características personales.***

***En su mayoría son alumnos de Chirivella y pueblos de alrededor. Dos alumnos no cursan el total de los módulos debido a convalidación por diferentes motivos.***

## 2. OBJETIVOS.

### 2.1. Objetivos generales del título.

Los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes son los dispuestos en la legislación que regula este título. Por lo tanto, los objetivos generales se pueden consultar en:

<input type="checkbox"/>	<b>CFGM Técnico en Gestión Administrativa.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>R.D.1631/2009, de 30 de octubre (BOE 01/12/2009)</b> , a través del cual se fijan sus enseñanzas mínimas.</li></ul>
<input type="checkbox"/>	<b>CFGS Técnico Superior en Administración y Finanzas.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>R.D.1584/2011 de 4 de noviembre (BOE 15/12/2011)</b>, a través del cual se fijan sus enseñanzas mínimas.</li></ul>

### 2.2. Relación del módulo profesional con los objetivos generales del título.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los siguientes objetivos generales:

1. Analizar el flujo de información y la tipología y finalidad de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, para tramitarlos.
2. Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.
4. Analizar las posibilidades de las aplicaciones y equipos informáticos, relacionándolas con su empleo más eficaz en la tratamiento de la información para elaborar documentos y comunicaciones.
5. 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.
6. 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.
15. 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.

### 3. COMPETENCIAS.

#### 3.1. Competencia general del título.

<input type="checkbox"/>	<b>CFGM Técnico en Gestión Administrativa.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>La competencia general de este título consiste en realizar actividades de apoyo administrativo en el ámbito laboral, contable, comercial, financiero y fiscal, así como de atención al cliente/usuario, tanto en empresas públicas como privadas, aplicando la normativa vigente y protocolos de calidad, asegurando la satisfacción del cliente y actuando según normas de prevención de riesgos laborales y protección ambiental.</li></ul>
<input type="checkbox"/>	<b>CFGS Técnico Superior en Administración y Finanzas.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>La competencia general de este título consiste en organizar y ejecutar las operaciones de gestión y administración en los procesos comerciales, laborales, contables, fiscales y financieros de una empresa pública o privada, aplicando la normativa vigente y los protocolos de gestión de calidad, gestionando la información, asegurando la satisfacción del cliente y/o usuario y actuando según las normas de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental.</li></ul>

#### 3.2. Competencias profesionales, personales y sociales del título.

Las competencias profesionales, personales, sociales y las competencias para el aprendizaje permanente de este título son las que se relacionan en la legislación que regula este título.

<input type="checkbox"/>	<b>CFGM Técnico en Gestión Administrativa.</b> <ul style="list-style-type: none"><li><b>R.D.1631/2009, de 30 de octubre (BOE 01/12/2009)</b> , a través del cual se fijan sus enseñanzas mínimas.</li></ul>
<input type="checkbox"/>	<b>CFGS Técnico Superior en Administración y Finanzas.</b> <ul style="list-style-type: none"><li><b>R.D.1584/2011 de 4 de noviembre (BOE 15/12/2011)</b>, a través del cual se fijan sus enseñanzas mínimas.</li></ul>

### 3.3. Relación del módulo profesional con las competencias profesionales, personales y sociales del título.

1. Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
2. Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas o información obtenida.
3. Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa
9. 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
13. Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.
16. Participar de forma activa en la vida económica, social y cultural, con una actitud crítica y responsable.
17. Participar en las actividades de la empresa con respeto y actitudes de tolerancia.
18. Adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones laborales, originados por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos.
19. Participar en el trabajo en equipo respetando la jerarquía definida en la organización.

### 3.4. Cualificaciones profesionales y unidades de competencia del catálogo nacional de cualificaciones profesionales incluidas en el título.

Las Cualificaciones Profesionales y sus correspondientes Unidades de Competencia incluidas en este Título son las detalladas en el real decreto por el que se regulan sus enseñanzas mínimas.

<input type="checkbox"/>	<b><i>CFGM Técnico en Gestión Administrativa.</i></b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>R.D.1631/2009, de 30 de octubre (BOE 01/12/2009)</b> , a través del cual se fijan sus enseñanzas mínimas.</li></ul>
<input type="checkbox"/>	<b><i>CFGS Técnico Superior en Administración y Finanzas.</i></b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>R.D.1584/2011 de 4 de noviembre (BOE 15/12/2011)</b>, a través del cual se fijan sus enseñanzas mínimas.</li></ul>

### 3.5. Correspondencia entre el módulo profesional y las unidades de competencia.

Este módulo está asociado a las siguientes Unidades de Competencia:

UC0975\_2: Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas.

UC0978\_2: Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.

## 4. CONTENIDOS.

Los contenidos establecidos para el módulo programado se pueden consultar en la siguiente Legislación Autonómica:

<input type="checkbox"/>	<b><i>CFGM Técnico en Gestión Administrativa.</i></b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>ORDEN 37/2012, de 22 de junio</b>, por la que se establece para la Comunitat Valenciana el currículum del ciclo formativo.</li></ul>
<input type="checkbox"/>	<b><i>CFGS Técnico Superior en Administración y Finanzas.</i></b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>ORDEN 13/2015, de 5 de marzo</b>, por la que se establece para la Comunitat Valenciana el currículum del ciclo formativo.</li></ul>

## 5. UNIDADES DIDÁCTICAS.

### 5.1. Organización de las unidades.

Los contenidos a los que hace referencia el apartado anterior se organizan en la presente Programación Didáctica a través de las siguientes Unidades:

Contenidos	Porcentaje del total de horas del módulo	Trimestre	Horas unidad (sobre 160)
Unidad de trabajo 1: La organización empresarial	8 %	1T	12
Unidad de trabajo 2: La comunicación empresarial	5 %	1T	8
Unidad de trabajo 3: La comunicación oral	10 %	1T	16
Unidad de trabajo 4: La comunicación escrita: correspondencia comercial	13 %	1T	20
Unidad de trabajo 5: Documentos profesionales	8 %	2T	13
Unidad de trabajo 6: Gestión de la correspondencia	6 %	2T	9
Unidad de trabajo 7: Archivo de la información	10 %	2T	16
Unidad de trabajo 8: La imagen de la empresa. El <i>marketing</i>	8 %	2T	12
Unidad de trabajo 9: La comunicación 3.0	8 %	3T	12
Unidad de trabajo 10: La atención al cliente	10 %	3T	16
Unidad de trabajo 11: La calidad y el servicio posventa	9 %	3T	14
Unidad de trabajo 12: El consumidor, las quejas y reclamaciones	8 %	3T	12

### 5.2 Distribución temporal.

EVAL.	FECHAS	UNIDADES
Primera	11/19/2023 al 22/12/2023	1, 2, 3, 4
Segunda	22/12/2023 al 20/03/2024	5, 6, 7, 8
Tercera	20/03/2023 al 30/05/2024	9, 10, 11, 12

## 6. METODOLOGÍA.

### 6.1. Orientaciones pedagógicas.

Las orientaciones pedagógicas relacionadas con este módulo formativo pueden ser consultadas en el correspondiente Real Decreto por el que se establecen las enseñanzas mínimas del Título. En el desarrollo de cada módulo Formativo se incluyen sus orientaciones pedagógicas. Como hemos visto durante esta programación didáctica, los Reales Decretos por los que se rigen estos Títulos son:

<input type="checkbox"/>	<b>CFGM Técnico en Gestión Administrativa.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>R.D.1631/2009, de 30 de octubre (BOE 01/12/2009)</b>, a través del cual se fijan sus enseñanzas mínimas.</li></ul>
<input type="checkbox"/>	<b>CFGS Técnico Superior en Administración y Finanzas.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>R.D.1584/2011 de 4 de noviembre (BOE 15/12/2011)</b>, a través del cual se fijan sus enseñanzas mínimas.</li></ul>

### 6.2 Actividades y estrategias de enseñanza-aprendizaje.

El planteamiento de cada unidad se iniciará con una evaluación inicial o diagnóstica con la finalidad de obtener un conocimiento real de las características de los alumnos, se utilizarán para ello las cuestiones que se plantean al inicio de cada unidad en el apartado «Estudio del caso», dentro de la práctica profesional inicial, del libro de texto de la editorial Editex.

A continuación, el profesor introducirá los contenidos de la misma, proponiendo la resolución de las actividades intercaladas entre los apartados que componen la unidad. Posteriormente se propondrá la resolución tanto de las actividades finales como de las prácticas profesionales propuestas del mismo libro de texto.

Estas actividades de aprendizaje (de forma individual o en grupo) pretenden propiciar la motivación, la iniciativa y el proceso de auto aprendizaje, desarrollando capacidades de comprensión, análisis, relación, búsqueda y manejo de la información e intentan, además, conectar el aula con el mundo real: empresas, profesionales y organismos públicos que conforman el entorno profesional y de trabajo del alumno a quien se quiere formar.

De esta manera trataremos de asegurar la construcción de aprendizajes significativos para que los alumnos sean capaces de aprender a aprender. Por tanto, será necesario orientar las actividades de aprendizaje de manera que fomenten la autonomía en la adquisición de los aprendizajes y también poner de relieve la vinculación de cada módulo con el mundo del trabajo, afianzando con ello una Formación Profesional motivadora y apropiada al perfil del título.

Se impulsará la participación activa del alumnado simulando casos prácticos (con la ayuda de las prácticas profesionales de cada unidad del libro de Editex) sobre cuestiones de trabajo que resulten lo más parecidos posible a la realidad laboral, con un grado creciente de dificultad. Se utilizará una metodología activa y participativa, que fomente la responsabilidad del alumnado, su motivación, su actitud positiva y sus capacidades.

Cada alumno deberá tener una carpeta archivador y un sistema de almacenamiento digital en el que se guardarán, de forma ordenada, todas las actividades y prácticas realizadas a lo largo del curso.

*Al finalizar cada unidad los alumnos deberán realizar una prueba escrita que incluye preguntas teóricas, de razonamiento y supuestos prácticos.*

### 6.3. Recursos didácticos y organizativos.

El profesor/a facilitará al alumnado los materiales, escritos, o en formato electrónico, necesarios para el seguimiento de las actividades de enseñanza-aprendizaje: apuntes, enunciados de los ejercicios a realizar, y materiales adicionales que se requieran para los mismos.

Para asegurar los resultados de aprendizaje y poder aplicar los criterios de evaluación como establece la normativa vigente, es necesario contar con los siguientes recursos:

- Aula taller de informática en entorno de red con acceso a internet.
- Para cada alumno o alumna: Libro de texto *Comunicación empresarial y atención al cliente*, Editorial Editex.
- Pizarra convencional o digital.
- Proyector.
- Equipos informáticos que tengan instalados programas ofimáticos actualizados.
- Aula virtual, blog, wiki... del profesor.
- Es recomendable que cada alumno o alumna disponga de un sistema de almacenamiento externo (por ejemplo, un pen drive) o de almacenamiento remoto (Google Drive, OneDrive...) compartido con el profesor o profesora. Ambos sistemas, principalmente el segundo, facilitan la revisión al día del trabajo del alumnado por parte del profesorado del módulo.

*En caso excepcional, si se tuviera que suspender las clases presenciales durante un período de tiempo y estas continuaran en modalidad a distancia, se utilizarían aplicaciones como **TEAMS**, para el contacto con el alumnado a través de videoconferencia. Los contenidos serían compartidos y evaluados en la plataforma **AULES**, de forma progresiva a lo largo de todo el curso. Es por ello que en la modalidad presencial actual, se enseñarán y se trabajarán en el aula las diferentes posibilidades de esta plataforma, así como la interfaz de usuario, para dar una mayor autonomía e independencia al alumnado en caso de que se confirmara la modalidad educativa a distancia. Los criterios e instrumentos de calificación seguirán siendo los mencionados en el apartado 7 de esta programación.*

## 7. EVALUACIÓN DEL ALUMNADO.

Mediante la evaluación se pretende valorar lo que acontece en el aula y el porqué, analizando las desviaciones que se produzcan entre lo planificado y la práctica docente. La evaluación se realizará teniendo en cuenta lo dispuesto en la normativa vigente.

### 7.1. Resultados de Aprendizaje y criterios de evaluación.

Los Titulos profesionales de Grado Medio en Gestión Administrativa y de Grado Superior en Administración y Finanzas, establecen cuáles han de ser los **Resultados de Aprendizaje (RA)** de los/as alumno/as y cuáles serán los **Criterios de Evaluación del aprendizaje**.

Para el caso concreto de este módulo encontramos esa información en:

<input type="checkbox"/>	<b>CFGM Técnico en Gestión Administrativa.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>R.D.1631/2009, de 30 de octubre (BOE 01/12/2009)</b> , a través del cual se fijan sus enseñanzas mínimas.</li></ul>
<input type="checkbox"/>	<b>CFGS Técnico Superior en Administración y Finanzas.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>R.D.1584/2011 de 4 de noviembre (BOE 15/12/2011)</b>, a través del cual se fijan sus enseñanzas mínimas.</li></ul>

### 7.2. Proceso de evaluación.

La evaluación es uno de los elementos del proceso educativo de mayor importancia y requiere una dedicación constante por parte del profesorado. Las concepciones sobre que es, qué hay que evaluar, como se tiene que hacer y cuando se tiene que efectuar, son variadas y muy diferentes, según la concepción que tengan los profesores de la enseñanza.

La evaluación se puede entender como un proceso continuo de recogida de información y de análisis, que nos permite conocer qué aprendizaje se está consiguiendo, qué variables influyen en este aprendizaje y qué son los obstáculos y dificultades que afectan negativamente el aprendizaje.

Por lo tanto, podemos decir que la evaluación implica la emisión de un juicio de valor: comparativo, porque se hace respecto a un referente, que son los criterios de evaluación; corrector, porque se hace con el fin de mejorar aquello que ha sido objeto de la evaluación; y continuo, porque requiere establecer tres momentos fundamentales en el proceso: el comienzo, el proceso y el final.

El objeto de la evaluación no es único. Podría entenderse que el que hay que evaluar es el producto final, es decir, el aprendizaje salido bien por el alumno o la alumna a lo largo de un periodo de tiempo. Pero también es de suma importancia evaluar la influencia de todas las posibles variables que pueden incidir en el rendimiento final, como la actitud y el trabajo de los alumnos, el proceso de enseñanza que ha llevado a cabo el profesor, los materiales didácticos empleados, etc.; todo esto se suele englobar en la llamada evaluación del proceso.

Dentro del concepto de evaluación del producto o aprendizaje, hay que tener presente que por objeto de aprendizaje se tiene que entender todo conocimiento teórico y

práctico, así como las capacidades competenciales que se han enseñado de manera explícita. De todo esto se deduce que habrá que emplear diferentes instrumentos y procedimientos de evaluación que sean pertinentes con el que se quiere evaluar, tanto para el producto (aprendizaje) como para el proceso (enseñanza).

La evaluación del aprendizaje tiene que efectuarse mediante el uso de instrumentos y procedimientos adecuados al que se pretende medir u observar. Los instrumentos y procedimientos tienen que ser variados y orientadores.

Para la evaluación del proceso se requiere ser crítico y a la vez reflexivo, cuestionando constantemente el que se hace, y procurando analizar los principales elementos que pueden distorsionar el proceso educativo; de este modo podremos identificar los problemas e intentar poner remedio en la medida de nuestras posibilidades.

La evaluación de la propia práctica docente constituye una de las estrategias de formación más potentes que existen para la mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje, permitiendo las correcciones oportunas en su labor didáctica.

### **Momentos de la evaluación.**

La evaluación tiene que venir marcada por los tres momentos que definen el proceso continuo de enseñanza-aprendizaje:

#### 1. Evaluación inicial:

Se realiza a comienzos del proceso para obtener información sobre la situación de cada alumno y alumna, y para detectar la presencia de dificultades que actúan como obstáculos para el aprendizaje posterior. Esto comportará una atención a sus diferencias y una metodología adecuada para cada caso.

#### 2. Evaluación formativa:

Tipo de evaluación que pretende regular, orientar y corregir el proceso educativo, al proporcionar una información constante que permitirá mejorar tanto los procesos como los resultados de la intervención educativa. Es, por lo tanto, la más apropiada para tener una visión de las dificultades y de los procesos que se van obteniendo en cada caso. Con la información disponible se valora si se avanza adecuadamente hacia la consecución de los objetivos planteados. Si en algún momento se detectan dificultades en el proceso, se tratará de averiguar sus causas y, en consecuencia, adaptar las actividades de enseñanza-aprendizaje.

#### 3. Evaluación sumativa:

Se trata de valorar los resultados finales de aprendizaje.

### **7.3. Instrumentos de evaluación.**

Para llevar a cabo la evaluación de la manera más completa posible, se utilizarán los siguientes instrumentos de evaluación:

Los **instrumentos de evaluación** propuestos son los siguientes:

- Observación directa y registro de la participación en clase del alumno o alumna: motivación, interés, actitudes, comportamiento, asistencia, intervenciones sobre actividades y prácticas profesionales etc.

- Realización de actividades y prácticas profesionales, individuales y en grupo.
- Rúbricas para evaluar exposiciones orales y trabajos escritos.
- *Pruebas escritas sobre los contenidos de una o varias unidades de trabajo.*

## 7.4. Sistema de calificación y recuperación.

### Criterios de calificación.

De forma genérica, se establecen los siguientes criterios de calificación en las unidades de trabajo.

<b>Exámenes</b> (teóricos y prácticos; pruebas escritas y orales)	50 %
<b>Actividades</b> (realización de trabajos, ejercicios, cuestionarios tipo test, supuestos prácticos, etc.).	30 %
<b>Prácticas profesionales</b> (realización de las prácticas profesionales al final de cada unidad)	10 %
<b>Actitud</b> (asistencia, comportamiento, atención, participación, etc.).	10 %

Cada uno de estos criterios se calificará con una puntuación de 0 a 10. Para poder superar las unidades de trabajo y aprobar el curso el alumno debe obtener una calificación igual o superior a 4,5 puntos en cada uno de los criterios anteriores.

Generalmente los exámenes consistirán en pruebas escritas, aunque en determinadas unidades estas se podrán sustituir o complementar con exposiciones orales sobre determinados contenidos o con trabajos prácticos que tendrán la consideración de parte del examen a efectos de obtener la calificación. Puede realizarse un examen por unidad o agrupar los contenidos de varias unidades por bloques temáticos.

La calificación final del curso será la nota media de las calificaciones obtenidas en cada unidad de trabajo, ponderada, si se considera conveniente, según la carga horaria de cada unidad.

Para cuantificar la consecución de los resultados de aprendizaje en función de la superación de cada una de las unidades de trabajo puede utilizarse la siguiente tabla:

### Sistema de recuperación.

El alumnado que no supere el módulo según el sistema de calificación anterior tendrá derecho a un examen de recuperación final de todo el módulo en su conjunto.

### Otros aspectos.

El alumno/a que NO se presente a un examen podrá repetirlo en el periodo de esa evaluación siempre que sea por motivos familiares graves, enfermedad del alumno/a CON JUSTIFICANTE MÉDICO, o tener que realizar actos administrativos precisos ese día (En la medida de lo posible si sabe la fecha con antelación la debe comunicar).

Si la ausencia el día del examen no está debidamente justificada la nota de la prueba será de 0 puntos.

### 7.5. Anulación de matrícula.

Según la legislación vigente se podrá realizar una anulación de matrícula del alumnado si se dan las siguientes circunstancias:

- El número de faltas no justificadas o con justificación improcedente equivalga al 15% de las horas de formación en el centro que correspondan al total de los módulos en los cuales el alumno/a esté matriculado, excluyendo los módulos pendientes de cursos anteriores, los convalidados o módulos a los que se haya renunciado.
- Inasistencia durante un periodo de 10 días lectivos consecutivos sin justificar.
- Después del mes de octubre también se acordará la anulación de la matrícula cuando se supere el 15% de horas de inasistencia, injustificadas o con justificación improcedente, o 10 días lectivos consecutivos.
- En el caso de no haber vacantes de régimen semipresencial en un centro público de la provincia, no se anulará la matrícula, pero el alumno/a decaerá en su derecho a la evaluación continua y solo podrá presentarse a la evaluación final de los módulos correspondientes.

## 8. ATENCIÓN AL ALUMNADO CON NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES.

El profesorado de Formación Profesional ha de desarrollar la capacidad de atender a la diversidad, adquiriendo las competencias necesarias a fin de establecer las medidas adecuadas para que la igualdad de oportunidades sea una realidad.

Además de tener en cuenta la importancia de la atención e inclusión de los alumnos/as con necesidades específicas de atención educativa (diversidad funcional, altas capacidades intelectuales, incorporación tardía al sistema educativo, necesidades educativas especiales, etc).

En Formación Profesional es muy probable encontrar grupos educativos con una variabilidad notablemente marcada (diversas edades, diversos niveles educativos, varios niveles iniciales), a la que se ha de ofrecer una atención educativa de calidad a lo largo de todo el periodo escolar.

Con el objeto de establecer y regular los principios y las actuaciones encaminadas al desarrollo de un modelo inclusivo en el sistema educativo valenciano para hacer efectivos los principios de equidad e igualdad de oportunidades en el acceso, participación, permanencia y progreso de todo el alumnado, y conseguir que los centros docentes se constituyan en elementos dinamizadores de la transformación social hacia la igualdad y la plena inclusión de todas las personas, en especial de aquellas que se encuentran en situación de mayor vulnerabilidad y en riesgo de exclusión, se ha desarrollado el **DECRETO 104/2018, de 27 de julio**, del Consell, por el que se desarrollan los principios de equidad y de inclusión en el sistema educativo valenciano.

Además, para regular la organización de la respuesta educativa en los centros docentes, en el marco de la educación inclusiva, con el fin de garantizar el acceso, la participación, la permanencia y el progreso de todo el alumnado, como núcleo del derecho fundamental a la educación y desde los principios de calidad, igualdad de oportunidades, equidad y accesibilidad universal y asimismo, para regular el proceso de detección de barreras a la inclusión, la identificación de las necesidades específicas de apoyo educativo y las necesidades de compensación de desigualdades, en el ámbito educativo y administrativo, se desarrolla **la ORDEN 20/2019, de 30 de abril**, de la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte, por la cual se regula la organización de la respuesta educativa para la inclusión del alumnado en los centros docentes sostenidos con fondos públicos del sistema educativo valenciano.

Por último en la **RESOLUCIÓN de 24 de julio de 2019**, de la Secretaría Autonómica de Educación y Formación Profesional, se dictan instrucciones para la aplicación de algunos de los principales procedimientos previstos en la Orden 20/2019, de 30 de abril.

Se estará a lo dispuesto en la normativa mencionada para la correcta atención de las necesidades educativas de los/as alumnos/as bajo el prisma de la inclusión y la equidad educativa.

## 9. ELEMENTOS TRANSEVERSALES.

El departamento de Administración y Gestión propondrá actividades Extraescolares dirigidas a los grupos de Alumnado de cada Ciclo Formativo para trabajar los diferentes contenidos transversales.

Además en el presente módulo se trabajarán en el aula los siguientes contenidos:

- Comunicación oral y escrita.
- Fomento del hábito de lectura.
- Comunicación audiovisual.
- Trabajo en equipo.
- Educación para la convivencia, en especial la tolerancia con otras culturas.
- Educación en valores, en especial la igualdad entre géneros.
- Autonomía e iniciativa personal: toma de decisiones.
- Educación en valores, en especial la igualdad entre géneros.
- Tecnologías de la información y la comunicación.

El alumnado tiene todas las herramientas para ser protagonista de su propio aprendizaje.

## 10. EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA DOCENTE E INDICADORES DE ÉXITO.

Es necesario evaluar el proceso de enseñanza-aprendizaje, es decir, la evaluación de la práctica docente, ya que es una de las funciones del profesorado según la LOMLOE. La selección de contenidos, la adecuación de actividades y su temporalización y secuenciación, los recursos utilizados, el ambiente de clase, la motivación de los alumnos, etc. Será por lo tanto un proceso de evaluación continua de la práctica docente, en el que el profesor, como investigador en el aula, estará receptivo a las motivaciones y requerimientos del alumnado.

Para ello será necesario tener en cuenta:

### Indicadores de logro.

Permitirán reflexionar sobre la actuación con los alumnos/as y sobre los aspectos que se han recogido en la programación.

Algunos indicadores logro pueden ser:

- La planificación ha sido adecuada.
  - Número y duración de las actividades.
    - Interés para los/as alumnos/as.
    - Significatividad para el proceso de aprendizaje.
  - Porcentaje de unidades didácticas impartidas sobre programadas.
  - Porcentaje de alumnado aprobado sobre evaluados
  - La temporalización realizada se ha ajustado a la programada.
  - Los objetivos programados han sido adecuados.
  - Los objetivos programados se han alcanzado.
- Propuestas de aprendizaje colaborativo.
- Motivación y participación de los/as alumnos/as.
- Utilización de las TIC.
- Atención a la diversidad.
- Inclusión de actividades transversales.

### Instrumentos de recogida de datos.

En función de los aspectos a valorar y los datos a obtener se podrán utilizar:

- Hojas de registro para aspectos cuantificables. Rúbrica de autoevaluación de aspectos concretos.
- Diario de aula para recoger situaciones ocurridas en clase.

- Cuestionarios o encuestas a cumplimentar por los/as alumnos/as.

### **Medidas de mejora.**

La evaluación siempre ha de ser un instrumento de mejora. Los datos obtenidos deben ser útiles para identificar áreas de mejora que permitan introducir cambios en la Programación didáctica para adaptarla mejor a las necesidades de los/as alumnos/as.