

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

MÓDULO PROFESIONAL:

COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE

I.E.S. RAMON MUNTANER

CURSO ESCOLAR 2024-2025

FAMILIA: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

TÍTULO:

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

CURSO:

CÓDIGO:

DURACIÓN HORAS:

PROFESOR:

ÍNDICE

1. **INTRODUCCIÓN.**
 - 1.1. **Justificación.**
 - 1.2. **Referencias legislativas.**
 - 1.3. **Contextualización.**
2. **OBJETIVOS.**
 - 2.1. **Relación del módulo profesional con los objetivos generales del Título.**
3. **COMPETENCIAS.**
 - 3.1. **Competencia general del Título.**
 - 3.2. **Relación del módulo profesional con las competencias profesionales, personales y sociales del título.**
 - 3.3. **Correspondencia entre el módulo profesional y las unidades de competencia.**
4. **RESULTADOS DE APRENDIZAJE.**
5. **CONTENIDOS.**
 - 5.1. **Distribución temporal de las unidades didácticas.**
6. **METODOLOGÍA.**
 - 6.1. **Actividades y estrategias de enseñanza-aprendizaje.**
 - 6.2. **Recursos didácticos y organizativos.**
7. **EVALUACIÓN DEL ALUMNADO.**
 - 7.1. **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.

En la elaboración de esta programación didáctica, se ha tenido en cuenta la nueva Ley Orgánica 3/2022 de Formación Profesional, así como el desarrollo que establece el Real Decreto 659/2023. Estas normativas nos guían en la consecución de los **Resultados de Aprendizaje** que permitirán a nuestro alumnado alcanzar los **Estándares de Competencia** establecidos.

Conscientes de la importancia de la formación práctica, se ha integrado la **dualización de determinados Resultados de Aprendizaje**, facilitando así su realización en entornos empresariales. Esta metodología no solo enriquece la experiencia formativa de los estudiantes, sino que también les prepara de manera efectiva para el mercado laboral, alineándose con las exigencias y oportunidades que presenta la legislación actual.

Nuestro compromiso es ofrecer una formación integral que potencie las competencias profesionales del alumnado, asegurando que esté debidamente preparado para afrontar los retos del mundo laboral y contribuyendo al desarrollo de un sistema de Formación Profesional más dinámico y adaptado a las necesidades de los diferentes sectores económicos.

1.2. Referencias legislativas.

Todos los elementos curriculares incluidos en la presente programación (Objetivos, Competencias, Resultados de Aprendizaje, Contenidos y Criterios de Evaluación) se encuentran desarrollados en las siguientes disposiciones legales:

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

Además de la citada legislación específica para los Ciclos Formativos, la presente programación tiene en cuenta la siguiente normativa:

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 659/2023, de 18 de julio**, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional.

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 8 d'agost de 2024**, de la Secretaria Autonòmica d'Educació, per la qual es dicten instruccions sobre ordenació acadèmica i d'organització dels centres que impartixen Formació Professional durant el **curs 2024-2025** a la Comunitat Valenciana

1.3. Contextualización.

El Título y el Módulo quedan identificados por los siguientes elementos:

Título	Técnico en Gestión Administrativa.
Nivel	Formación Profesional de Grado Medio.
Duración	2.000 horas
Familia Profesional	Administración y Gestión
Referente europeo	CINE-3 (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación)
Módulo Profesional	Comunicación empresarial y atención al cliente (CEAC).
Código	0437
Duración anual	160 horas (5 horas semanales)
Curso	1º

Alumnado curso 2024/2025.

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

La P.D. de este módulo está dirigida al grupo de 1º CFGM de Gestión Administrativa que cuenta con 29 alumnos/as con edades comprendidas entre los 16 y los 21 años.

El grupo de alumnado es muy diverso en edades y en procedencia académica. Algunos/as alumnos/as proceden de haber realizado una FP Básica, otros/as de la ESO y otros/as de haber cursado otros ciclos formativos de grado medio.

Algunos/as de nuestros alumnos/as están compaginando los estudios con trabajo.

La procedencia geográfica también es diversa, contando con alumnado de la zona (Aldaia, Alaquás, Quart de Poblet y la misma Xirivella) y alumnado migrante con poco tiempo de residencia en España, pero bien adaptado y con competencias suficientes lingüísticas en castellano. Los países de procedencia de este alumnado son Colombia, Ecuador, Rumanía y Argelia.

Por lo general, la totalidad del grupo presenta buena motivación inicial, predisposición al aprendizaje y a la convivencia en el aula.

2. OBJETIVOS.

2.1. Relación del módulo profesional con los objetivos generales del Título.

Según el **Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre**, la formación específica de este 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.

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.

3.2. Relación del módulo profesional con las competencias profesionales, personales y sociales del Título.

Según el **Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre**, la formación específica de este módulo contribuye a adquirir las siguientes **Competencias**:

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.
15. Detectar y analizar oportunidades de empleo y autoempleo desarrollando una cultura emprendedora y adaptándose a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones.
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.

3.3. 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. RESULTADOS DE APRENDIZAJE.

En el **Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre** se detallan los **Resultados de Aprendizaje** asociados al presente módulo.

A continuación se indican aquellos **R.A.** que se trabajarán en el centro educativo y los que se dualizarán, trasladándose a la empresa.

R.A.	Centro	Empresa
1. Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.	X	
2. Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la empresa.	X	
3. Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.	X	
4. Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.		X
5. Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.	X	
6. Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.	X	
7. Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing.	X	
8. Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.	X	

5. CONTENIDOS

En el **Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre y en la ORDEN 37/2012, de 22 de junio**, se detallan los **Contenidos** que han de ser impartidos a través del presente módulo. Estos **Contenidos** se derivan directamente de los **Resultados de Aprendizaje**.

En la siguiente tabla se puede observar la relación entre **Resultados de Aprendizaje y los Bloques de Contenido**.

A su vez, cada **Bloque de Contenido** genera una **Unidad Didáctica**.

Resultados de Aprendizaje	Bloques de contenido	Unidades Didácticas
1. Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.	Selección de técnicas de comunicación empresarial: <ul style="list-style-type: none"> - Elementos y barreras de la comunicación. - Comunicación e información y comportamiento - Las relaciones humanas y laborales en la empresa. - La organización empresarial. Organigramas. - Principios y tipos de organización empresarial. - Departamentos y áreas funcionales tipo. - Funciones del personal en la organización. - 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. 	U.D.1. Organización y comunicación empresarial.
2. Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la empresa.	Transmisión de comunicación oral en la empresa: <ul style="list-style-type: none"> - Principios básicos en las comunicaciones orales. - Normas de información y atención oral. - Técnicas de comunicación oral, habilidades sociales y protocolo. - La comunicación no verbal. - La comunicación verbal dentro del ámbito de la empresa. - 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. - Comunicaciones en la recepción de visitas: acogida, identificación, gestión, despedida. 	U.D.2. La comunicación oral en la empresa.
3. Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.	Transmisión de comunicación escrita en la empresa: <ul style="list-style-type: none"> - La comunicación escrita en la empresa. - Normas de comunicación y 	U.D.3. La comunicación escrita en la empresa.

	<p>expresión escrita.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Características principales de la correspondencia comercial. - La carta comercial. Estructura, estilos y clases. - Formatos tipo de documentos de uso en la empresa y en las Administraciones Públicas. - Medios y equipos ofimáticos y telemáticos. - El correo electrónico. - La recepción, envío y registro de la correspondencia. - Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería. - Aplicación de procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información. 	
<p>4. Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Archivo de la información en soporte papel: <ul style="list-style-type: none"> • Clasificación y ordenación de documentos. • Normas de clasificación. Ventajas e inconvenientes. • Técnicas de archivo: Naturaleza. Finalidad del archivo. • Archivo de documentos. Captación, elaboración de datos y su custodia. • Sistemas de archivo. Convencionales. Por microfilme. Informáticos. • Clasificación de la información. • Centralización o descentralización del archivo. • El proceso de archivo. • Confección y presentación de informes procedentes del archivo. • La purga o destrucción de la documentación. • Confidencialidad de la información y documentación. - Archivo de la información en soporte informático: <ul style="list-style-type: none"> • Las bases de datos para el tratamiento de la información. • Estructura y funciones de una base de datos. • Procedimientos de protección de datos. • Archivos y carpetas. • Organización en carpetas del correo electrónico y otros sistemas de comunicación telemática. 	<p>U.D.4. Archivo y gestión de la documentación e información empresarial.</p>
<p>5. Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.</p>	<p>Reconocimiento de necesidades de clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p>U.D.5. La atención al cliente y sus necesidades.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - 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. - Los procesos en contacto con el cliente externo. 	
6. Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.	<p>Atención de consultas, quejas y reclamaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El departamento de atención al cliente. Funciones. - Valoración del cliente de la atención recibida: reclamación, queja, sugerencias, felicitación. - Elementos de una queja o reclamación. - Las fases de la resolución de quejas/reclamaciones. - El consumidor. - Instituciones de consumo: - Normativa en materia de consumo: - Procedimiento de recogida de las reclamaciones y denuncias. - Tramitación y gestión. 	U.D.6. Atención de quejas y reclamaciones. Los derechos del consumidor.
7. Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing.	<p>Potenciación de la imagen de la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El marketing en la actividad económica: su influencia en la imagen de la empresa. - Naturaleza y alcance del marketing. - Políticas de comunicación. • La publicidad: Concepto, principios y objetivos. • Las relaciones públicas. • La Responsabilidad Social Corporativa. 	U.D.7. Herramientas de Marketing en la empresa
8. Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.	<p>Aplicación de procedimientos de calidad en la atención al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La calidad de servicio como elemento de la competitividad de la empresa. - Tratamiento de anomalías producidas en la prestación del servicio. - Procedimientos de control del servicio. - Evaluación y control del servicio. - Control del servicio postventa. - La fidelización del cliente. 	U.D.8. Gestión de la calidad del servicio y Servicio Postventa.

5.1. Distribución temporal de las U.D.

EVAL.	FECHAS	UNIDADES
Primera	11 sept.-19 dic.	U.D.1. Organización y comunicación empresarial. U.D.2. La comunicación oral en la empresa. U.D.3. La comunicación escrita en la empresa.
Segunda	20 dic.- 14 mar.	U.D.5. La atención al cliente y sus necesidades. U.D.6. Atención de quejas y reclamaciones. Los derechos del consumidor.

		U.D.7. Herramientas de Marketing en la empresa.
Tercera	15 mar.-29 may.	U.D.8.Gestión de la calidad del servicio y Servicio Postventa. U.D.4.Archivo y gestión de la documentación e información empresarial.

6. METODOLOGÍA.

6.1 Actividades y estrategias de enseñanza-aprendizaje.

A través de la metodología seguida en el módulo, se pretende conseguir que los/as alumnos/as sean los protagonistas y artífices de su propio aprendizaje, intentando que adquieran procedimientos, estrategias y destrezas que favorezcan un aprendizaje significativo y que además les permitan la adquisición de nuevos conocimientos en el futuro.

A su vez se tratará de ofrecer una visión integradora y basada en la interdisciplinariedad, donde los contenidos se presentan con una estructura clara, planteando las interrelaciones entre los distintos contenidos del módulo y entre los de éste con los de otros módulos.

Para ello se utilizarán diversas técnicas de trabajo que se exponen a continuación a continuación.

- Al comienzo de cada evaluación, se mostrará a los/as alumnos/as una planificación detallada de los contenidos que van a estudiar y se les explicará cuáles van a ser los instrumentos de evaluación y los criterios de calificación que se van a seguir. El alumnado dispone de esta información en la programación didáctica, y podrá acceder a parte de ella (contenidos, evaluación y criterios de calificación) en todo momento a través de la plataforma digital en la que se compartirá información.
- Al comienzo de cada Unidad Didáctica, se realizará una valoración previa de los conocimientos que poseen los/as alumnos/as sobre la materia que se va a impartir.
- Posteriormente se introducirá a los/as alumnos/as en la materia explicándoles la utilidad que dichos contenidos les van a aportar a nivel profesional. A medida que se trabajen los contenidos, se planteará la aplicación real que estos tienen en la empresa.
- Se utilizarán técnicas expositivas a través de medios audiovisuales y trabajando en la pizarra, para explicarles los conceptos clave de cada una de las unidades didácticas.
- Se desarrollarán técnicas de trabajo individual, que pretenden facilitar la asimilación y acomodación de los contenidos mediante la realización de diversas actividades prácticas elaboradas por el/la profesor/a. Algunas de estas actividades estarán relacionadas con los contenidos de otros módulos de modo que los/as estudiantes puedan apreciar la clara interrelación del módulo con el resto de formación impartida en el Ciclo.
- También se desarrollarán técnicas de trabajo en grupo para propiciar el debate y la participación, el intercambio de opiniones y la toma de decisiones, a través de exposiciones ante el grupo-clase y la presentación de trabajos de investigación.
- Se utilizarán técnicas de aprendizaje a través del juego mediante una plataforma digital con la que se podrán organizar concursos de preguntas y respuestas por equipos, de modo que los alumnos/as puedan consolidar los contenidos de las unidades didácticas.
- Por otra parte, la realidad laboral va cambiando y este cambio es más evidente en lo relacionado con las aplicaciones informáticas utilizadas en las empresas, por lo que los/as estudiantes han de disponer de herramientas para buscar información y datos actualizados y han de tener una actitud positiva hacia las novedades que, indudablemente, irán encontrando en su vida laboral. Este módulo incluye formación relacionada con la utilización de tecnologías de la información y comunicación, fundamentales en la actualidad.

6.2. Recursos didácticos y organizativos.

El/la 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.

Se hará uso de los recursos necesarios para el buen desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje:

- Equipos y soportes de archivo manual e informático.
- Periféricos de entrada y de salida.
- Software de base, software Standard, paquetes integrados (Libre Office).
- Pizarra/Pizarra digital.
- Proyector y pantalla.
- Actividades elaboradas por el profesor.
- Páginas web relacionadas con los contenidos.
- Tutoriales y videotutoriales de elaboración propia.
- Plataforma digital de aprendizaje a través del juego (Kahoot).
- Office 365 y su aplicación One Drive, como plataforma para compartir archivos y realizar trabajos en equipo. Se justifica el uso de esta plataforma, por el hecho de su libre uso, así como por la potencialidad de uso por parte de los/as alumnos/as en su aplicación práctica y profesional.
- Office 365 y su aplicación de correo electrónico Microsoft Outlook.
- La entrega de las prácticas individuales y actividades grupales se realizarán a través de la plataforma digital **AULES**. En ella se compartirán los materiales de aula de cada una de las unidades didácticas, actividades, novedades, enlaces con videos y páginas web relacionados con el módulo, fechas de examen y resultados de los mismos, y una variedad de recursos a disposición del alumnado con el objetivo de favorecer la atención a la diversidad y el aprendizaje autónomo del alumnado. Igualmente el alumnado enviará actividades y trabajos en formato digital para su corrección y calificación.
- También será de uso diario la aplicación ITACA, para anotar las faltas de asistencia, comportamientos, comunicaciones con las familias y también para confirmar nuestra asistencia, ya que la FP está cofinanciada con Fondos Europeos. Además pondremos las calificaciones en cada evaluación y podremos extraer informes de faltas de asistencia con diferentes criterios.
- El material que deben llevar a clase los/as alumnos/as obligatoriamente será una libreta, bolígrafo y una carpeta donde archivar los ejercicios y fotocopias entregadas en clase por el profesor.

*En caso excepcional, si se tuvieran 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. Criterios de evaluación.

Los Títulos 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**.

En la siguiente tabla se muestran los Criterios de Evaluación establecidos para cada Resultado de Aprendizaje.

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
1. Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.	<ul style="list-style-type: none"> 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.
2. Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> 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 presenciales 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.
3. Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.	<ul style="list-style-type: none"> 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.

	<p>d) Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo.</p> <p>e) Se han clasificado las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad.</p> <p>f) Se ha redactado el documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida.</p> <p>g) Se han identificado las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación.</p> <p>h) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición.</p> <p>i) Se han cumplimentado los libros de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional.</p> <p>j) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.</p> <p>k) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).</p>
<p>4. Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.</p>	<p>a) Se ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>d) Se han identificado las principales bases de datos de las organizaciones, su estructura y funciones</p> <p>e) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos.</p> <p>f) Se han realizado árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital.</p> <p>g) Se han aplicado las técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico).</p> <p>h) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación y detectado los errores que pudieran producirse en él.</p> <p>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.</p> <p>j) Se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).</p>
<p>5. Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación. Criterios de evaluación:</p>	<p>a) Se han desarrollado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.</p> <p>b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.</p> <p>c) Se han reconocido los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente.</p> <p>d) Se ha identificado el comportamiento del cliente.</p> <p>e) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente.</p> <p>f) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.</p> <p>g) Se ha adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.</p> <p>h) Se ha observado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.</p> <p>i) Se han distinguido las distintas etapas de un proceso comunicativo.</p>
<p>6. Atiende consultas, quejas y</p>	<p>a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al</p>

<p>reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.</p>	<p>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.</p>
<p>7. Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing.</p>	<p>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.</p>
<p>8. Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.</p>	<p>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.</p>

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 qué 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 del alumnado, el proceso de enseñanza que ha llevado a cabo el/la profesor/a, 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:

- Pruebas objetivas de desarrollo y/o test.
- Trabajos y actividades desarrolladas durante el curso.
- Observación de la actitud y participación de los/as alumnos/as en clase.

7.4. Sistema de calificación y recuperación.

Criterios de calificación.

La calificación del módulo se expresará en valores numéricos de 1 a 10. Se considerarán positivas las iguales o superiores a 5 y negativas las restantes.

Para obtener las calificaciones se ponderará de la siguiente manera:

- **Pruebas objetivas: 75%.**
 - Mínimo 5 puntos sobre 10 para poder hacer media ponderada con el resto de los instrumentos de evaluación).
- **Trabajos y actividades individuales y grupales realizadas durante la evaluación: 25%.**
 - Mínimo 5 puntos sobre 10 para poder hacer media ponderada con el resto de los instrumentos de evaluación.
 - Será necesaria la entrega de al menos el 80% de las actividades correctamente realizadas para que esta calificación pueda promediar. Si un alumno no asiste a clase será el responsable de preguntar por las prácticas realizadas ese día, y comprometerse a entregarlas posteriormente.

En la calificación de las prácticas de clase o trabajos en general, así como en los exámenes teóricos y prácticos, se valorará la expresión escrita del alumnado, de manera que los errores ortográficos, gramaticales o de expresión, influirán en la nota como máximo en **1 punto**.

En la siguiente tabla se muestra el método de obtención de las calificaciones de cada evaluación así como la nota final del módulo.

UNIDADES	A) Calificación Pruebas objetivas (75%)	B) Calificación Actividades (25%)	Calificación Unidad	Ponderación Unidad
U.D.1. U.D.1. Organización y comunicación empresarial.	A) Nota media pruebas x 0,75	B) Nota media Actividades x 0,25	Suma A+B	12,5%
U.D.2. La comunicación oral en la empresa.	A) Nota media pruebas x 0,75	B) Nota media Actividades x 0,25	Suma A+B	12,5%
U.D.3. La comunicación escrita en la empresa.	A) Nota media pruebas x 0,75	B) Nota media Actividades x 0,25	Suma A+B	12,5%
U.D.4. Archivo y gestión de la documentación e información empresarial.	A) Nota media pruebas x 0,75	B) Nota media Actividades x 0,25	Suma A+B	12,5%

U.D.5. La atención al cliente y sus necesidades.	A) Nota media pruebas x 0,75	B) Nota media Actividades x 0,25	Suma A+B	12,5%
U.D.6. Atención de quejas y reclamaciones. Los derechos del consumidor.	A) Nota media pruebas x 0,75	B) Nota media Actividades x 0,25	Suma A+B	12,5%
U.D.7. Herramientas de Marketing en la empresa.	A) Nota media pruebas x 0,75	B) Nota media Actividades x 0,25	Suma A+B	12,5%
U.D.8. Gestión de la calidad del servicio y Servicio Postventa.	A) Nota media pruebas x 0,75	B) Nota media Actividades x 0,25	Suma A+B	12,5%
			TOTAL	100%

La nota final del módulo será la nota media ponderada de las calificaciones de todas las Unidades Didácticas, siempre que hayan conseguido **5 puntos** como mínimo, en la calificación de cada Unidad.

La nota obtenida para cada evaluación será redondeada por defecto, tomándose para la nota final del módulo la nota real con 2 decimales.

Sólo en la evaluación final la nota será redondeada por exceso a partir de (´6), siempre que sea superior a 5 puntos. Es decir ante el hipotético caso de un 4´7, el profesor podrá decidir no aprobar al alumno/a, puesto que en esta nota están incluidos todos los instrumentos de evaluación que forman parte de esta calificación.

Sistema de recuperación.

No se realizarán recuperaciones parciales, de las pruebas objetivas realizadas a lo largo de la evaluación.

Los/as alumnos/as con Unidades Didácticas pendientes las recuperarán en la **Evaluación Ordinaria**, examinándose sólo de la parte pendiente.

Aquellos/as alumnos/as que no superen el módulo en la Evaluación Ordinaria de junio tendrán una **Convocatoria Extraordinaria** con toda la materia impartida en el módulo. La nota máxima en esta Evaluación Extraordinaria será de 5 puntos.

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 lesbarreras 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 TRANSVERSALES.

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:

Fomento del Trabajo en equipo.

- Trabajos en grupo en clase.
- Dinámicas de grupo, trabajando la comunicación.
- Plantear diferentes situaciones para que se resuelvan en grupo. Puesta en común de los diferentes grupos.

Prevención de Riesgos Laborales.

- Informar sobre los riesgos laborales derivados del uso de equipos informáticos.
- Actividades de Salud postural ante el terminal informático.

Ética profesional.

- Destacar en todas las unidades la importancia de la calidad y eficiencia del trabajo desarrollado.
- Destacar en todas las unidades la importancia de realizar personalmente el trabajo y no copiarlo.

Realidad empresarial e iniciativa emprendedora.

- Utilización de documentación de casos reales de empresas y emprendedores.

Comprensión lectora.

- Lectura y comentarios de artículos relacionados con temas del módulo.
- Trabajos de investigación sobre determinados temas para la consolidación de los contenidos del módulo.

Expresión oral y escrita.

- Realización de trabajos escritos para su posterior exposición en clase mediante una presentación Impress, Power Point, Prezi, Canva, etc.
- Penalización en las calificaciones por faltas de ortografía.

Igualdad.

- Importancia del lenguaje y vocabulario en el proceso de la comunicación. Ejemplos claros de igualdad.

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.