



Región de Murcia
Consejería de Educación



IES SANTA MARÍA DE LOS BAÑOS
CC 30011971
PARAJE DE LAS JUMILLICAS, S/N. 30620 FORTUNA (MURCIA)
TFN: 968696070 FAX: 968696000
www.smbfortuna.com 30011971@murciaeduca.es



Fondo Social Europeo
"El FSE invierte en tu futuro"

PROGRAMACIÓN DOCENTE.

CICLO DE FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA:

**SERVICIOS AUXILIARES
DE ADMINISTRACIÓN.**

MÓDULO:

ATENCIÓN AL CLIENTE

PROFESOR:

VICENTE R. FERNÁNDEZ GARCÍA

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRATIVO

INDICE

1. OBJETIVOS POR CURSO Y SU CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS BÁSICAS.
2. DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE LOS CONTENIDOS CORRESPONDIENTES A CADA UNA DE LAS EVALUACIONES PREVISTAS.
3. METODOLOGÍA DIDÁCTICA QUE SE VA A APLICAR.
4. IDENTIFICACIÓN DE LOS CONOCIMIENTOS Y APRENDIZAJES NECESARIOS PARA QUE EL ALUMNADO ALCANCE UNA EVALUACIÓN POSITIVA AL FINAL DE CADA CURSO DE LA ETAPA (Criterios de Evaluación)
5. PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE DE LOS ALUMNOS/AS Y LOS CRITERIOS (Instrumentos de Evaluación, Criterios de Calificación generales del curso y Criterios de Calificación exclusivos de septiembre)
6. APLICACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN AL TRABAJO EN EL AULA.
7. MEDIDAS PARA LA ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.
 - ACTUACIONES DE APOYO ORDINARIO (Previsión de adaptaciones curriculares no significativas).
 - ACTUACIONES PARA EL ALUMNADO CON NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES (Adaptaciones Curriculares Significativas).
 - ACTUACIONES PARA EL ALUMNADO CON ALTAS CAPACIDADES INTELECTUALES (Sólo si hubiera algún alumno/a diagnosticado como tal).
 - ACTUACIONES PARA EL ALUMNADO QUE SE INTEGRA TARDIAMENTE AL SISTEMA EDUCATIVO (Extranjeros de incorporación tardía y alumnado que se incorpora tras un periodo de absentismo justificado o no).
8. ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN DE LOS ALUMNOS/AS CON MATERIAS PENDIENTES DE CURSOS ANTERIORES (Instrumentos de Evaluación específicos así como su temporalización).
9. MEDIDAS PARA ESTIMULAR EL INTERÉS Y EL HÁBITO DE LA LECTURA Y LA CAPACIDAD DE EXPRESARSE CORRECTAMENTE.
10. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS QUE SE VAYAN A UTILIZAR, ASÍ COMO LOS LIBROS DE TEXTO DE REFERENCIA PARA LOS ALUMNOS/AS.
11. PROPUESTA DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES QUE SE PRETENDEN REALIZAR DESDE EL DEPARTAMENTO.
12. EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS DE ENSEÑANZA Y DE LA PRÁCTICA DOCENTE.

INTRODUCCION AL MODULO.

La **legislación aplicable** a la programación de este módulo es:

- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo de Educación, Texto refundido LOMCE legislación consolidada 8/2013 de Mejora de la Calidad Educativa
- La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional
- El Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación de la Formación Profesional del sistema educativo.

Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo, se aprueban catorce títulos profesionales básicos, se fijan sus currículos básicos

La nueva regulación queda identificada por los siguientes elementos:

Denominación: Servicios Auxiliares de Administración.

Nivel: Formación Profesional Básica.

Duración: 2000 horas

Familia Profesional: Administración y Gestión.

Referente europeo: CINE-3.5.3. (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación)

La **competencia general de este Título** consiste en:

La competencia general del título consiste en realizar tareas administrativas y de gestión básicas, con autonomía con responsabilidad e iniciativa personal, operando con la calidad indicada, observando las normas de aplicación vigente medioambientales y de seguridad e higiene en el trabajo y comunicándose de forma oral y escrita en lengua castellana y, en su caso, en la lengua cooficial propia, así como en alguna lengua extranjera. .

Entre las enseñanzas contempladas en el Real Decreto 127/2014 se encuentra el módulo “Atención al Cliente”

El anexo I del RD 127/2014 detalla las “**competencias profesionales, personales y sociales del título**”. En concreto están relacionadas con este módulo (g, i, n y ñ):

g) Recibir y realizar comunicaciones telefónicas e informática transmitiendo con precisión la información encomendada según los protocolos y la imagen corporativa.

i) Atender al cliente, utilizando las normas de cortesía y demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.

ñ) Comunicarse con claridad, precisión y fluidez en distintos contextos sociales o profesionales y por distintos medios, canales y soportes a su alcance, utilizando y adecuando recursos lingüísticos orales y escritos propios de la lengua castellana y, en su caso, de la lengua cooficial.

Por lo que afecta a las CUALIFICACIONES Y UNIDADES DE COMPETENCIA comprendidas en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, en el artículo 6 del citado RD127/2014 se mencionan todas las comprendidas en la normativa. La que afectan a este módulo es:

UC0970_1: Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización.

UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolizada al cliente. Esta última de manera incompleta.

1. OBJETIVOS POR CURSO Y SU CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES.

Los objetivos generales del ciclo están contenidos en el punto 3 del anexo I del RD 127/2014 que regula 14 Títulos y para este módulo son ñ, p, r, :

- ñ) Reconocer características básicas de producciones culturales y artísticas, aplicando técnicas de análisis básico de sus elementos para actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas.
- p) Desarrollar habilidades lingüísticas básicas en lengua extranjera para comunicarse de forma oral y escrita en situaciones habituales y predecibles de la vida cotidiana y profesional.
- q) Reconocer causas y rasgos propios de fenómenos y acontecimientos contemporáneos, evolución histórica, distribución geográfica para explicar las características propias de las sociedades contemporáneas.
- r) Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos, aplicándolos en sus relaciones sociales habituales y en la resolución pacífica de los conflictos.

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

- Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de atención y servicio al cliente, tanto en la información previa como en la postventa del producto o servicio.
 - La definición de esta función incluye aspectos como:
- Comunicación con el cliente.
- Información del producto como base del servicio.

- Atención de reclamaciones.
- La formación del módulo se relaciona con el siguiente objetivo general del ciclo formativo i) y la competencia profesional i) del título. Además se relaciona con los objetivos s), t), u), v), w), x) e y); y las competencias q), r), s), t), u), v) y w) que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de módulos profesionales.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:

- La descripción de los productos que comercializan y los servicios que prestan empresas tipo.
- La realización de ejercicios de expresión oral, aplicando las normas básicas de atención al público.
- La resolución de situaciones estándares mediante ejercicios de simulación

CONTENIDOS.

U.T. 1 El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen.

- Barreras y dificultades comunicativas.
- Comunicación verbal: emisión y recepción de mensajes orales.
- Motivación, frustración y mecanismos de defensa.
- Comunicación no verbal.
- Empatía y receptividad.

U.T. 2 Venta de productos y servicios:

- Actuación del vendedor profesional.
- Exposición de las cualidades de los productos y servicios.
- El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo.
- El vendedor profesional: modelo de actuación.
- Relaciones con los clientes.
- Técnicas de venta.
- Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

U.T. 3 Información al cliente:

- Roles, objetivos y relación cliente – profesional.
- Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio.
- Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio.
- Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos.
- Fidelización de clientes.
- Objeciones de los clientes y su tratamiento.

U.T. 4 Tratamiento de reclamaciones I:

- Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones.
- Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras.
- Elementos formales que contextualizan una reclamación.
- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación.
- Procedimiento de recogida de las reclamaciones.
- Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.

U.T. 5 Tratamiento de las reclamaciones II:

- Conflicto y Solución
- Opciones ante un conflicto
- Hojas de reclamaciones

U.T. 6 Derechos del consumidor.

- Concepto de consumidor y usuario
- Organización de Consumidores y Usuarios.
- Rasgos generales de la normativa y principales derechos de consumidores y usuarios.

TEMPORALIZACIÓN

Las horas programadas para este módulo son de 85, que se distribuyen en 2 horas semanales. De estas horas el profesor asignará las que considere necesarias en aula con ordenador para la práctica profesional de algunas actividades programadas.

UT	UNIDADES DE TRABAJO	Horas	Eval
U.T. 1	El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen.	23	1º
U.T. 2	Venta de productos y servicios.		
U.T. 3	Información al cliente.	22	2º
U.T. 4	Tratamiento de reclamaciones I		
U.T. 5	Tratamiento de reclamaciones II	20	3º
U.T. 6	Derechos del consumidor.		
	TOTAL, HORAS	85	

CONTENIOS MÍNIMOS EXIGIBLES.

Coinciden con los generales de la programación.

3. METODOLOGÍA DIDÁCTICA QUE SE VA A APLICAR.

La metodología didáctica de los distintos módulos, se aplicará, como establece el artículo 8.6 del Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo:

“La metodología didáctica de las enseñanzas de formación profesional integrará los aspectos científicos, tecnológicos y organizativos que en cada caso correspondan, con el fin de que el alumnado adquiera una visión global de los procesos productivos propios de la actividad profesional correspondiente.”

Por ello, en el módulo ATENCIÓN AL CLIENTE se aplicarán métodos de aprendizaje basados en:

- Exposición, análisis y estudio de los contenidos de carácter teórico. Se incidirá mucho dada la novedad y complejidad de los mismos.
- Realización de resúmenes y esquemas, de forma que distingan las ideas principales y accesorias.
- Planteamiento y resolución de situaciones legales basadas en la realidad, que incluyan aplicación de los conocimientos teóricos.
- Búsqueda y recogida de información por parte del alumno de la documentación y normativa, relacionada con los supuestos que se planteen.
- Búsqueda y consulta de información sobre los contenidos del programa, en textos informativos (periódicos y revistas de carácter económico) así como en textos legales.
- Participación continua y activa del estudiante de manera que sea el protagonista de su propio aprendizaje.
- Resolución de supuestos/ actividades, relacionados con la empresa y la administración.

En cada una de las unidades didácticas, se expondrán numerosos ejemplos que pueden ilustrar los contenidos del mismo, así como actividades adecuadas al tema tratado.

En muchos casos (tanto en ejemplos como en actividades) resultará muy útil su discusión en grupos, y la puesta en común de las opiniones de los propios estudiantes, con el objetivo de ayudarles en su proceso de reflexión y toma de conciencia sobre la importancia de las normas en todos los ámbitos profesionales y sociales.

La metodología a utilizar en los grupos de clase donde los alumnos no vienen todos los días, bien por estar divididos en dos grupos o por estar en cuarentena por covid, será la siguiente:

Sincrónica:

Nos permite una comunicación en tiempo real, para ello los participantes deben estar conectados en un mismo tiempo. Son herramientas sincrónicas, el chat, la videoconferencia o la mensajería instantánea. Además, entendemos por sincronismo algo que quiere llevarse acorde con un tiempo determinado.

Asincrónica:

Aquellas herramientas en las que la comunicación no se produce en tiempo real, es decir, en las que los participantes no están conectados en un mismo espacio de tiempo. Son herramientas asincrónicas: el correo electrónico, plataformas como Aula Virtual o Classroom, foros, blogs o grupos.

En la educación online utilizaremos herramientas de comunicación y aprendizaje tales como el sincronismo (al mismo tiempo) o el asincronismo, que se acomoda al tiempo y necesidad del estudiante, facilitando el manejo de la información y de los contenidos del tema que se quiera tratar, permitiendo incrementar más el conocimiento y afianzar el aprendizaje.

Estas herramientas también se utilizarán para el caso que existiese un nuevo confinamiento.

Medidas concretas de atención a la diversidad que se contemplan

El alumnado con brecha digital:

- a) El alumnado que no tiene acceso o no sabe utilizar Google Classroom y demás vías metodológicas on-line, entregará las actividades al correo corporativo del docente.
- b) El alumnado que no tenga acceso a Meet, hará los exámenes por Classroom.

Actividades

Entrega de ejercicios de aplicación vía Classroom sobre los contenidos del tema y devolución al alumnado por parte del profesor, una vez corregidos.

Se detallarán los plazos y condiciones de entrega semanalmente en la plataforma.

Criterios de calificación

- 40% de los resultados de aprendizaje a través de los ejercicios.
- 60% de los resultados de aprendizaje se evaluarán a través de los exámenes vía Google Classroom.

Se utilizarán aquellas herramientas que se consideren más adecuadas en cada momento.

4. IDENTIFICACIÓN DE LOS CONOCIMIENTOS Y APRENDIZAJES NECESARIOS PARA QUE EL ALUMNADO ALCANCE UNA EVALUACIÓN POSITIVA AL FINAL DE CADA CURSO DE LA ETAPA.

1.- Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.
- b) Se ha adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.
- c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.
- d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.
- e) Se ha mantenido una conversación, utilizando fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros).
- f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.
- g) Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores.
- h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.

2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.

Criterios de evaluación:

- a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.
- b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.
- c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.
- d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.
- e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.
- f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.
- g) Se ha asesorado al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas.
- h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.

3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos
- b) Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.
- c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.
- d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario de sus objeciones, de modo adecuado.
- e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.
- f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente.
- g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.
- h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas..

4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.

Criterios de evaluación:

- a) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.
- b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.
- d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.
- e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación,
- f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.

5. PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE DE LOS ALUMNOS/AS Y LOS CRITERIOS.

La calificación de los alumnos se realizará por grupos homogéneos de unidades de trabajo y estará formada por dos componentes con la siguiente ponderación:

a) Valoración del grado de conocimientos y comprensión de los contenidos vistos, que se realizará a través de pruebas objetivas a lo largo del curso. Este componente tendrá una ponderación del 80 % y el alumno deberá alcanzar al menos un 5 para hacer media con el siguiente apartado.

b) Valoración de la actitud en clase que comprenderá:

- Realización de las actividades propuestas. Se pedirán 2 ó 3 actividades por evaluación, que los alumnos deberán presentar en tiempo y forma. En caso de no pedirse el % asignado a este apartado se incrementará al apartado "a".
- Participación en clase.
- Esfuerzo e interés demostrado por el alumno.

Este componente tendrá un peso específico del 20 %.

Es imprescindible obtener una puntuación igual o superior a 5 para hacer nota media de todas las pruebas.

Aquellos alumnos que no superen una de las pruebas tendrán la evaluación suspensa, pero sólo deberán recuperar la prueba no superada.

La asistencia regular a las clases y actividades programadas es un requisito imprescindible para la evaluación y calificación continuas. En esta línea, la expresión asistencia regular y sus efectos sobre la evaluación continua se pueden especificar en los siguientes términos:

En general se establece que la falta a clase en una proporción igual o superior al 30 % de las horas anuales provocará la pérdida del derecho a la evaluación continua. En estos casos el alumno/a será evaluado mediante una prueba extraordinaria objetiva al final del curso, cuyos criterios de calificación específicos consistirán en que cada una de las 10 preguntas de la prueba valdrá un punto y se aprobará alcanzando 5 puntos.

El departamento tendrá previsto las medidas extraordinarias que se estimen necesarias para permitir que los alumnos/as que modifiquen su problema de absentismo corrigiéndolo a tiempo puedan recibir la información sobre los contenidos mínimos que no han recibido en su periodo absentista, De este modo tiene una oportunidad de poder alcanzar el nivel de la clase.

Las situaciones extraordinarias de alumnos, enfermedad o accidente propios o familiares, asistencia y cuidados de éstos, relación laboral con contrato o cualquier otra de suficiente gravedad, que impidan la asistencia con regularidad a las clases, serán estudiadas por el equipo educativo del curso, quien determinará las reglas de actuación.

Evaluación

En el supuesto de confinamiento por Covid, los exámenes se realizarán vía meet, el alumno será grabado (micrófono y cámara activada), en el supuesto que se plantee duda con algún alumno o aleatoriamente se podrá realizar entrevistas personalizadas.

Criterios de recuperación durante el curso:

Los alumnos tendrán que recuperar la parte o partes no aprobadas de la evaluación durante la evaluación siguiente, excepto las de la tercera que irán directamente a recuperar en **junio**.

Convocatoria Extraordinaria de JUNIO:

Los alumnos deberán examinarse de aquellas partes pendientes, conservando las notas de las evaluaciones aprobadas en junio. El examen consistirá en 10 cuestiones de tipo teórico y práctico. Es imprescindible sacar una puntuación igual o superior a 5 para poder aprobar.

El alumno recibirá con antelación y por escrito, orientación de la prueba a recuperar como también de lo que deben preparar para estudiar.

Alumnos que pasen a segundo curso con el módulo pendiente:

Se realizará una única prueba en los periodos legalmente establecidos y en las fechas que determine el departamento de administración.

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

7. MEDIDAS PARA LA ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.

- **ACTUACIONES DE APOYO ORDINARIO.**

Se establecerán actividades o trabajos de ampliación para los alumnos/as más aventajados y de refuerzo para aquellos que deban recuperar conceptos que no dominan. También se facilitará al alumno/a que no supere la evaluación del módulo la recuperación del mismo, con actividades complementarias y nuevas pruebas escritas, para que pueda demostrar que ha adquirido las capacidades terminales y los objetivos programados

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

En el caso de alumnos/as con necesidades educativas especiales, se atenderá en cada caso concreto y según las necesidades que éstos puedan requerir.

- **ACTUACIONES PARA EL ALUMNADO CON ALTAS CAPACIDADES INTELECTUALES.**

- **ACTUACIONES PARA EL ALUMNADO QUE SE INTEGRA TARDIAMENTE AL SISTEMA EDUCATIVO.**

Para aquellos alumnos que se incorporan tardíamente al curso, se les proporcionará la información necesaria sobre los contenidos, actividades y demás cuestiones vistas hasta la fecha y se les prestará la atención necesaria para que se pongan al día rápidamente de forma que puedan seguir con normalidad el desarrollo de la materia.

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

9. MEDIDAS PARA ESTIMULAR EL INTERÉS Y EL HÁBITO DE LA LECTURA Y LA CAPACIDAD DE EXPRESARSE CORRECTAMENTE.

Para estimular el desarrollo de la lectura se procederá a la lectura de casos prácticos que procederemos a corregir y debatir en el aula.

10. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS QUE SE VAYAN A UTILIZAR, ASÍ COMO LOS LIBROS DE TEXTO DE REFERENCIA PARA LOS ALUMNOS/AS.

En el tratamiento didáctico de este módulo se deberán utilizar recursos materiales impresos, audiovisuales e informáticos.

Para el alumno:

- Libro de la editorial EDITEX o el considere adecuado el profesor.
- CD de recursos con legislación, documentos y plantillas de documentos.

Para el profesor:

- CD guía con programaciones de aula, proyecto curricular y solucionario.
- CD de recursos multimedia, con presentaciones multimedia de todas las unidades.
- CD generador de pruebas de evaluación.

Otros recursos:

- El equipamiento normal de una de las aulas asignadas al ciclo.
- Libros especializados sobre los diferentes temas a los que hace referencia el módulo.
- Equipos informáticos conectados a Internet.
- Aplicaciones informáticas de propósito general: LIBRE OFFICE
- Material de oficina (escritura, archivo, reproducción de documentos, etc.).
- Publicaciones periódicas de contenido general y de contenido especializado.

11. PROPUESTA DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES QUE SE PRETENDEN REALIZAR DESDE EL DEPARTAMENTO.

Figura como anexo en la Programación General Anual

12. EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS DE ENSEÑANZA Y DE LA PRÁCTICA DOCENTE.

Crterios.

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, pues, 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.

La Orden de 12 de diciembre de 2007, de la Consejería de Educación, por la que se regula la evaluación en Educación Secundaria Obligatoria (BORM de 21 de diciembre), establece en su Artículo 11:

“El profesorado evaluará los procesos de enseñanza y su propia práctica docente en relación con el logro de los objetivos de las materias y, en su caso, de los objetivos educativos de la etapa y el desarrollo de las competencias básicas, al objeto de mejorarlos y adecuarlos a las características específicas y a las necesidades educativas de los alumnos. Dicha evaluación tendrá lugar, al menos, después de cada evaluación de aprendizaje del alumnado y con carácter global al final del curso. El plan de evaluación de la práctica docente, al que hace referencia el artículo 11, apartado 4, letra l) de la Orden de 25 de septiembre de 2007, deberá incluir los siguientes elementos:

- a) La adecuación de los objetivos, contenidos y criterios de evaluación a las características y necesidades de los alumnos.
- b) Los aprendizajes logrados por el alumnado.
- c) Las medidas de individualización de la enseñanza con especial atención a las medidas de apoyo y refuerzo utilizadas.
- d) La programación y su desarrollo y, en particular, las estrategias de enseñanza, los procedimientos de evaluación del alumnado, la organización del aula y el aprovechamiento de los recursos del centro.
- e) La idoneidad de la metodología y de los materiales curriculares.
- f) La coordinación con el resto de profesores de cada grupo y en el seno del departamento y, en su caso, con el profesorado de Educación Primaria.
- g) Las relaciones con el tutor y, en su caso, con las familias.

A la memoria anual se adjuntará la evaluación global de final de curso”.

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.

La falta de experiencia sistemática en este campo de la Evaluación nos aconseja acometer esta tarea con la máxima prudencia.

En estos momentos iniciales, no podemos pretender una implantación inmediata, total y perfecta del proceso de evaluación, lo iremos incorporando de forma progresiva a nuestras prácticas habituales. 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 iniciar este proceso de evaluación este

curso hemos propuesto unos cuestionarios 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 simplificado para la 1ª y 2ª evaluación y otro distinto y más completo para la evaluación final.

Hemos incluido una evaluación realizada desde 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. Son menores y, como tales, pueden opinar de forma poco fiable, pueden no entender bien lo cuestionado, pueden dejarse llevar por la opinión de compañeros/as, etc. Es por tanto una opinión que debe ser entendida como una idea aproximada de cómo ven los alumnos/as nuestro trabajo.

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.

EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA Y DE LA PRÁCTICA DOCENTE

DEPARTAMENTO DIDACTICO:
EVALUACION:

COORDINACIÓN DOCENTE

Reuniones de departamento mantenidas. Nº Y FECHAS:		
1.	2.	3.
4.	5.	6.
7.	8.	9.

Principales acuerdos pedagógicos adoptados:

AJUSTE DE LA PROGRAMACIÓN DOCENTE:	1	2	3	4
1. Totalmente 2. En general sí, salvo excepciones 3. En general no, pero casi se ajusta 4. No se ajusta y hay dificultades				

¿Se ha ajustado a lo previsto en todos los grupos de los mismos cursos de la etapa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Observaciones:

Diferencias producidas entre los diferentes grupos del mismo curso de la etapa:

Posibles causas de las diferencias detectadas:
--

CONSECUION DE LOS ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE
--

Grado de consecución por los alumnos de los estándares de aprendizaje en los distintos grupos de los mismos cursos de la etapa
--

1. Totalmente 2. Suficientemente 3. Insuficiente pero casi 4. Lejos de la media				
CURSO	1	2	3	4
1º ESO				
2º ESO				
3º ESO				
4º ESO				
1º BTO				
2ºBTO				

Análisis de las diferencias advertidas
--

RESULTADOS DE EVALUACIONES EXTERNAS, SI PROCEDE
Datos cuantitativos por grupos
Diferencias producidas entre los diferentes grupos del mismo curso de la etapa
Posibles causas de las diferencias detectadas
MEDIDAS O PLANES DE MEJORA, EN SU CASO, EN CADA UNO DE LOS APARTADOS

Fecha, firma y rúbrica de todos los miembros del departamento.

EVALUACIÓN PRÁCTICA DOCENTE DESDE EL ALUMNADO

EVALUACIÓN DEL ALUMNADO DE LAS CLASES DE _____

CONTESTA DE FORMA SINCERA (1 es el valor más bajo, lo peor y 4 lo máximo, lo mejor)

	1	2	3	4
1. Entiendo a mi profesor/a cuando explica o resuelve dudas				
2. El clima en la clase es adecuado para aprender y me siento confiado/a para preguntar lo que no entiendo. El/la profesor/a crea un ambiente agradable y valora mi trabajo.				
3. Las actividades que realizamos en clase son adecuadas para aprender y se proponen recursos y materiales variados para cada contenido (fotocopias, libros, ordenadores, diccionarios...).				
4. El/la profesor/a revisa y controla que yo traiga los deberos hechos				
5. El/la profesor/a enseña y comenta los exámenes en clase				

Sugerencias que propondría a mi profesor/a:

Las actividades que más me gustan de la clase son _____

_____ **y las que menos** _____
