

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**  
Departamento de Economía Aplicada y Estadística



*Departamento de Economía  
Aplicada y Estadística*

**CURSO DE EXPERTO PROFESIONAL EN SISTEMAS  
GESTIÓN DE CALIDAD ISO-9001 Y ATENCIÓN AL  
CLIENTE**

**GUÍA DIDÁCTICA DEL CURSO ACADÉMICO 2021/2022**

# ÍNDICE

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	2
<b>DINÁMICA DEL CURSO</b> .....	2
<b>OBJETIVOS DEL CURSO</b> .....	7
<b>EVALUACIÓN DEL ALUMNO</b> .....	10
<b>TÍTULO Y CERTIFICADOS</b> .....	12
<b>ENFOQUE DE ESTUDIO RECOMENDADO</b> .....	13
<b>MÉTODO DE ESTUDIO RECOMENDADO</b> .....	14
<b>CÓMO ESTUDIAR CADA MÓDULO</b> .....	16
<b>FORMULACIÓN DE DUDAS Y CONSULTAS</b> .....	16
<b>RESPUESTAS A LAS CUESTIONES DE LAS GUÍAS DE EVALUACIÓN</b> .....	18
<b>RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES SOBRE LAS GUÍAS DE EVALUACIÓN</b> .....	19
<b>SUPERACIÓN DE LAS GUÍAS DE EVALUACIÓN</b> .....	20
<b>CÓMO PRESENTAR SUGERENCIAS DE MEJORA</b> .....	20

## PRESENTACIÓN

Esta GUIA DIDÁCTICA pretende centrar el interés de los participantes en los contenidos del Curso y orientarlos sobre los aspectos fundamentales que garantizarán el éxito del mismo:

- La presentación del curso
- Cuáles son los objetivos básicos a alcanzar.
- Cómo enfocar el estudio de sus contenidos para asegurar su total comprensión y asimilación.
- Cómo realizar las pruebas de evaluación a distancia.
- Cómo exponer cualquier sugerencia, que a juicio del alumno, mejore el curso con vistas a los próximos años
- Cómo formular dudas y consultas al equipo de profesores.

## DINÁMICA DEL CURSO

El Curso de **EXPERTO PROFESIONAL EN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001 Y ATENCIÓN AL CLIENTE** de la UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA (UNED), está constituido por los 3 módulos siguientes:

**Módulo 1.- Calidad: Base conceptual y herramientas para su gestión**, enfocado y desarrollado a medida para que a la finalización del curso los inscritos hayan comprendido, asimilado y sean capaces de poner en práctica los conocimientos y habilidades comprendidos en todos y cada uno de los apartados que componen su programa formativo centrado en los actuales contenidos, componentes y factores de éxito de la Gestión de la Calidad y de las Herramientas básicas que se utilizan en ella.

Todos los contenidos didácticos de este módulo están completamente desarrollados en el texto **“CALIDAD: Base Conceptual y Herramientas para su Gestión” (VOLUMEN I)**.

**Módulo 2.- Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001: Elaboración, implantación y gestión**, enfocado y desarrollado a medida para que a la finalización del curso los inscritos hayan comprendido, asimilado y sean capaces de poner en práctica los conocimientos y habilidades comprendidos en todos y cada uno de los apartados que componen su programa formativo centrado en los actuales contenidos, componentes y factores de éxito de los Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001 en lo referente a su **elaboración, implantación y gestión** en cualquier empresa u organización de cualquier otra naturaleza.

Todos los contenidos didácticos de este módulo están completamente desarrollados en el texto **“Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001: Elaboración, Implantación y Gestión” (VOLUMEN II)**.

**Módulo 3.- Auditoría y certificación de Sistemas de Calidad ISO 9001. Calidad de atención y servicio al cliente**, enfocado y desarrollado a medida para que a la finalización del curso los inscritos hayan comprendido, asimilado y sean capaces de poner en práctica los conocimientos y habilidades comprendidos en todos y cada uno de los apartados que componen su programa formativo centrado en los actuales contenidos, componentes y factores de éxito de las principales herramientas y técnicas utilizadas en la auditoría y certificación de Sistemas de Calidad ISO 9001 y en la Calidad de atención y servicio al cliente, en orden a su aplicación en cualquier empresa u organización de cualquier otra naturaleza.

Todos los contenidos didácticos de este módulo están completamente desarrollados en el texto **“Auditoría y certificación de Sistemas de Calidad ISO 9001. Calidad de atención y servicio al cliente” (VOLUMEN III)**.

Existen, además, la presente GUIA DIDÁCTICA y las GUÍAS DE EVALUACIÓN con las cuestiones a resolver y trabajos a realizar por los alumnos para superarlo, tal como más adelante se detallan.

Este material ha sido diseñado para:

- Poner a disposición de los participantes una documentación completa, rigurosa y actualizada sobre las materias objeto del curso, facilitando a los participantes todo el apoyo, tutorización y asistencia que necesiten para asimilar todos los conocimientos contenidos en el material didáctico del curso que se les entrega.
- Que todos los participantes asimilen y adquieran los conocimientos y habilidades que son necesarios en las empresas y organizaciones actuales en el ámbito de las actividades a que se refiere el curso.
- Que una vez realizado y superado el presente curso, los participantes dispongan de la competencia conocimientos y habilidades requerida para ocupar puestos de trabajo acordes con la formación recibida y en empresas y organizaciones que operen en los diferentes sectores de actividad.

Las relaciones entre los participantes y la Dirección del curso se han estructurado de la forma más eficaz para que el alumno sea orientado y asesorado a lo largo de todo el curso a través de tutorías, ayudándole a la resolución de cualquier duda relativa a la materia impartida.

A tal fin, se ponen a disposición de los participantes los siguientes canales de comunicación:

- Plataforma de apoyo ALF:

Esta plataforma se utilizará de forma auxiliar al sistema de relaciones indicados en el punto siguiente, que será el preferido por el equipo docente con carácter general. Esta plataforma no estará operativa hasta el comienzo oficial del curso, a primeros del mes de diciembre.

Se accede a ella en la dirección:

<https://formacionpermanente.cursosvirtuales.uned.es/dotlrn/fp/12341/blocks-view>

- Correo electrónico, dirigiéndose al profesor Ángel Muñoz a cualquier hora al e-mail [amunoz@cee.uned.es](mailto:amunoz@cee.uned.es),

El alumno recibirá respuesta personal a las dudas planteadas por mail a la mayor brevedad que sea posible. Cuando esta respuesta tenga interés para el resto de los alumnos se colgará además en la plataforma del curso y en la página web del tablón del curso:

[https://www2.uned.es/master-gestion-calidad/curso\\_atencion\\_al\\_cliente.html](https://www2.uned.es/master-gestion-calidad/curso_atencion_al_cliente.html)

Este es el canal recomendado por el equipo de profesores por su rapidez, seguridad y flexibilidad.

- Horario de permanencias, durante el cual el alumno podrá consultar telefónicamente con los profesores cualquier asunto que sea de su interés.

Las consultas telefónicas (al teléfono de Madrid **91 398 63 93**) y personales se centrarán preferiblemente, durante el período lectivo, preferentemente lunes y martes. Profesor Ángel Muñoz, **10,30 a 14,30 horas.**

Aconsejamos a los alumnos entrar periódicamente en la Web del curso a la que se incorporarán las sugerencias que nos vayan haciendo a lo largo del mismo.

Los alumnos dispondrán de todas las Guías de Evaluación en formato Word, a fin de que puedan bajarlas a su propio ordenador, cumplimentarlas cómodamente, y una vez cumplimentadas remitirlas al equipo docente a través de la propia plataforma o preferiblemente por correo electrónico.

- La dirección física y postal del equipo docentes es:

Ángel Muñoz Alamillos  
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales  
Departamento de Economía Aplicada y Estadística  
Universidad Nacional de Educación a Distancia  
Paseo Senda del Rey nº 11  
Despacho 1.27  
28040 Madrid

El procedimiento para el envío de evaluaciones por la plataforma es

Acceso a la plataforma ALF desde (pendiente de obtener la dirección cuando esté operativa);

Apartado TAREAS → Enunciado → Bajar en Word y Guardar en su ordenador

Estás en: Mi portal > Sistemas Integrados de Gestión...

**Tareas**

- Solicitar notificaciones [Subscriptores]

Agregar Tareas

Nombre	Fecha de Inicio	Fecha de entrega	Tipo de Asignación
Módulo I (101 Kb - Microsoft Word) (Ver: Enunciado   Detalles)	20 Octubre 2015 18:45	15 Septiembre 2016 23:55	Tarea

Alternativamente pueden obtenerlas de la Web

[https://www2.uned.es/master-gestion-calidad/curso\\_atencion\\_al\\_cliente.html](https://www2.uned.es/master-gestion-calidad/curso_atencion_al_cliente.html)

Cumplimentarlas y enviarlas tal como se indica más adelante (preferentemente a través de la plataforma o **preferiblemente** por correo electrónico a e-mail [amunoz@cee.uned.es](mailto:amunoz@cee.uned.es) y a la atención del profesor Ángel Muñoz).

## OBJETIVOS DEL CURSO

El curso se ha estructurado en tres módulos didácticos, todos ellos elaborados a medida de los objetivos del curso, y con las siguientes denominaciones y enfoques a efectos de que los inscritos adquieran las Competencias (básicas, generales, transversales y específicas) que se corresponden con los contenidos didácticos desarrollados.



El objetivo general del Curso es dotar a los inscritos de los conocimientos y habilidades necesarios y suficientes para incorporarse al mercado de trabajo (caso de encontrarse en situación de búsqueda de empleo) o fortalecer la permanencia y mejora continua en su carrera profesional (caso de encontrarse en situación de ocupado) en todas aquellas empresas y organizaciones cuyo éxito, crecimiento y rentabilidad dependa esencialmente de sus niveles de calidad y de atención a los clientes de sus productos y/o servicios.

El curso se fundamenta en tres pilares básicos:

- Los **factores y condiciones de la situación económica actual y previsible**, que confieren una importancia esencial a la calidad y atención al cliente en las empresas para su consolidación, crecimiento y rentabilidad.
- Unos **destinatarios** que necesitan los conocimientos y habilidades contenidos en el curso para adquirir las competencias exigidas por el actual mercado laboral.
- Unos **beneficios** para los inscritos directos e importantes para favorecer y acelerar su empleabilidad. o potenciarla y mejorarla.

Este objetivo general se materializa en los siguientes objetivos parciales:

- Exponer con claridad y precisión los conceptos relativos al contenido y contexto actual de los temas abordados en el curso.
- Que todos los alumnos matriculados en el curso sean capaces de “trabajar” con el máximo aprovechamiento el material didáctico que se le entrega, y que en su totalidad ha sido desarrollado a medida de los objetivos específicos del curso por el equipo de profesores.
- Que todos los alumnos obtengan como resultado de su trabajo, la total asimilación de los conocimientos y habilidades contenidos en el material didáctico del curso.
- Que, una vez adquiridos esos conocimientos y habilidades, los alumnos sean capaces de responder acertadamente a las cuestiones planteadas

en las guías de evaluación de los diferentes módulos en los que se han matriculado, y realizar los trabajos prácticos que se les pidan.

- Que, en base al nivel de conocimiento acreditado en las guías de evaluación, todos los alumnos superen el presente Curso y reciban, en base a ello, los correspondientes certificados y diplomas acreditativos, expedidos por la UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA (UNED).
- Que una vez finalizado el curso y obtenido los correspondientes certificados y diplomas, los alumnos tengan la base suficiente para especializarse en aquellos temas relacionados que sean de su interés profesional, y en concreto:
  - Que asimilen los conceptos que constituyen la base para comprender la necesidad absoluta de la Calidad para todas las empresas y organizaciones actuales.
  - Que conozcan las herramientas más habituales utilizadas para la gestión de la Calidad.
  - Que dispongan de la documentación necesaria para la implantación, gestión, auditoría y certificación de los Sistemas de Gestión de Calidad desarrollados conforme a la norma internacional ISO 9001, que son los utilizados por la práctica totalidad de las empresas y organizaciones actuales.
  - Que les quede claro que la calidad del servicio y de la atención al cliente que es imprescindible para incrementar y mantener la lealtad y fidelidad de los clientes.

La exposición que se realiza en el curso comprende tres grandes áreas de conocimiento:

- Conocimiento Teórico: Toda la doctrina teórica disponible actualmente sobre los Sistemas de Gestión de Calidad conforme a la normativa de la serie ISO 9000-9001 y su desarrollo para la Atención al cliente.
- Conocimiento Normativo: Una explicación completa y detallada de las normas vigentes de Sistemas de Gestión de Calidad de la Serie ISO 9000-9001.
- Conocimiento Práctico: Una exhaustiva colección de ejemplos prácticos que ejemplifican la aplicación a las empresas actuales de:
  - Herramientas, técnicas y metodologías de los sistemas de gestión que se abordan
  - Manuales de Gestión y de Procedimientos de Sistemas de Gestión de Calidad de conformidad a las normas de la serie ISO 9001.

## EVALUACIÓN DEL ALUMNO

Para superar el curso, el alumno deberá presentar las 3 guías de evaluación correspondientes a los diversos tomos de material.

Los alumnos que entreguen correctamente cumplimentadas todas las guías de evaluación habrán superado el curso, obteniendo el título de **EXPERTO PROFESIONAL EN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001 Y ATENCIÓN AL CLIENTE**, expedido por la UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA (UNED).

Aunque este Título, por la normativa vigente está exento de calificación, el director del curso les hará llegar asimismo una calificación global de APROBADO, NOTABLE o SOBRESALIENTE en el conjunto del CURSO.

Las pruebas de evaluación consisten en la contestación a una serie de cuestiones que, tal como se ha indicado con anterioridad, el alumno puede obtener en Word desde el tablón la página Web del curso:

[https://www2.uned.es/master-gestion-calidad/curso\\_atencion\\_al\\_cliente.html](https://www2.uned.es/master-gestion-calidad/curso_atencion_al_cliente.html)

o desde la plataforma Alf del curso

Tal como también se ha indicado anteriormente, las dudas que surjan en la resolución de los cuestionarios pueden plantearse, preferiblemente por e-mail, al equipo docente del curso.

Si algún alumno tiene problemas con estos formatos y desea emplear programas alternativos se ruega contacte al efecto con el equipo docente.

Algunos consejos útiles para contestar a las cuestiones planteadas en las Guías de Evaluación son:

- ↪ Conviene tener presente que las cuestiones planteadas están precedidas del apartado del texto a que se refieren, al objeto de que el alumno pueda contestarlas con mayor eficacia y profundidad
- ↪ Es mejor contestarlas una vez que se ha estudiado a fondo el tema y que su contenido haya sido comprendido y asimilado
- ↪ Tener abiertos el Tema y la Guía, recorriendo ambos en paralelo de principio a fin
- ↪ Marcar las respuestas a cada cuestión con llaves trazadas sobre el propio Tema y con lápiz blando para proceder a su borrado fácil si fuera necesario
- ↪ Las respuestas se prefieren en Word o Acrobat pdf con apoyo, en su caso, de hojas de cálculo, preferiblemente Excel, , etc..).

Las Guías de Evaluación, una vez finalizadas, deben enviarse a través de la plataforma ALF o por mail a la dirección ya conocida: [amunoz@cee.uned.es](mailto:amunoz@cee.uned.es).

Los resultados de las evaluaciones se recibirán por el mismo método empleado para el envío, quedando constancia en todo caso de ellas en el espacio del alumno en la plataforma Alf.

Apartado **Evaluaciones** de la Plataforma.

Estás en: Mi portal > Sistemas Integrados de Gestión...

### Calificaciones

- Administrar mis tipos de tarea
- Solicitar notificaciones [Subscriptores]

Editar distribución de notas Tareas ▾

Para calificar a los alumnos, haga click en el nombre de la tarea.

Nombre	Ponderación	Tipo de Asignación
Módulo I	0,00%	Tarea

Para cualquier duda, contactar con el director del curso en [amunoz@cee.uned.es](mailto:amunoz@cee.uned.es)

**RECOMENDAMOS** enviar las Guías una a una y con una cadencia constante; en todo caso **todas ellas deben estar entregadas obligatoriamente antes del 15 del próximo mes de Septiembre.**

## TÍTULO Y CERTIFICADOS

A los alumnos matriculados, y una vez superado el Curso, la UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA (UNED) les expedirá y enviará el certificado y diploma correspondientes a su condición de **EXPERTO PROFESIONAL EN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001 Y ATENCIÓN AL CLIENTE.**

## ENFOQUE DE ESTUDIO RECOMENDADO

Con carácter general para comprender y asimilar el material didáctico, se recomienda:

- Primar la continuidad diaria de lectura y estudio de los textos, frente a la intensidad esporádica. Se recomienda trabajar el material didáctico que se entrega, con continuidad y, a ser posible, sin largas interrupciones.
- En concreto, se aconseja trabajar el contenido didáctico diariamente, y sólo cuando esto no sea posible concentrar el trabajo en días no consecutivos.

Es preferible una hora diaria durante siete días consecutivos, que 10 horas en un solo día; las claves del éxito son continuidad y constancia.

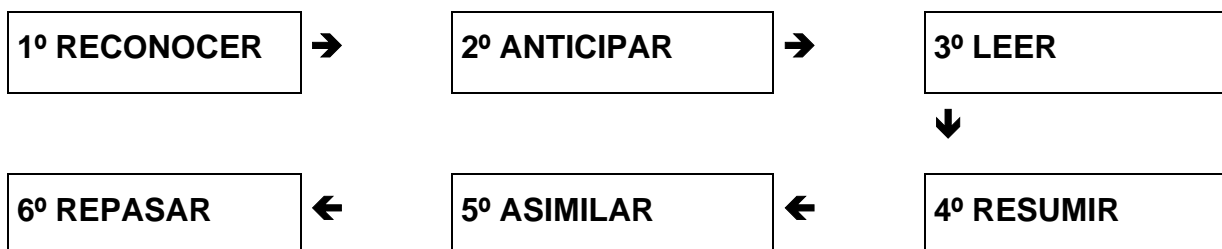
- Reducir al mínimo la memorización; sólo después de comprender y asimilar plenamente un concepto tendría sentido algún grado de memorización.
- Remarcar con tinta fluorescente de tres colores: Rojo para lo esencial, verde para lo importante, amarillo para lo menos importante; no remarcar lo que se considere que tiene escasa importancia
- No remarcar hasta que después de un mínimo de 2 lecturas, se tenga completamente claro qué es lo esencial, qué es lo importante, qué es lo menos importante y el resto; durante estas dos lecturas se pueden hacer marcas con un lápiz blando.
- Organizar el tiempo de estudio según las propias condiciones, dificultades y necesidades de trabajo; en otro caso el plan de estudio no se cumplirá:
- Trabajar el material en el mismo orden en el que se entrega, aunque esto es totalmente voluntario.

- Preparar un lugar físico idóneo de estudio (tranquilo, sin interrupciones, buena temperatura y con toda la información al alcance de la mano).

**Advertencia:** El curso tiene un material didáctico amplio y detallado; y sin embargo el alumno lo comprenderá y asimilará con facilidad, porque todo él ha sido elaborado a medida por el equipo de profesores, para garantizar su total comprensión y fácil asimilación por los alumnos.

## MÉTODO DE ESTUDIO RECOMENDADO

Recomendamos que se utilicen los seis pasos o estrategias siguientes:



**1º Reconocer.** Es efectuar el primer contacto. Dar un paso hacia la visión global del tema o de la materia objeto de estudio.

Lo que se pretende es conseguir una idea de conjunto, que conviene formarse siempre como acto previo a la consideración pormenorizada de las partes de que se compone el texto.

De esta manera, la mente se organiza para captar mejor cada tema, que naturalmente, será referido al lugar que ocupa dentro del “*todo*”.

**2º Anticipar.** Es advertir la organización lógica del texto. Con ello conseguiremos que nos “*salten a la vista*” los párrafos fundamentales sobre los que se asientan los contenidos. Muchas veces son los epígrafes del texto o subapartados.

**3º Leer.** La lectura tiene como finalidad la comprensión del texto. Debemos leer todo el texto consecutivamente, subrayando las ideas importantes y escribiendo en un cuaderno aquellas palabras o ideas que no entendamos, muchas veces vendrán explicadas más adelante o sabremos a qué hacían referencia al final del texto.

Si no es así serán objeto de consulta en libros, manuales o al equipo de profesores del curso. Podemos comprender mejor aquello que leemos si:

- Buscamos las ideas principales en primer lugar.
- Descubrimos las ideas que dependen de estas primeras.
- Las relacionamos.
- Las intentamos poner en relación con experiencias o sucesos propios.
- Tratamos de encontrarle aplicaciones prácticas.

**4º Resumir.** Es disponer el contenido del texto en una síntesis personal esclarecedora para nuestro análisis o reflexión.

Muchas personas lo ven como una carga y tratan de evitarlo, nada más engañoso, si no lo hacemos perdemos la oportunidad de poner en práctica y movilizar los sentidos y la imaginación en crear con nuestro vocabulario, y a su vez ampliándolo, todo el repertorio de habilidades que se pretendía con el contenido. Con ello tendremos ganado el cincuenta por ciento del aprendizaje.

**5º Asimilar.** Asimilar es completar el proceso de aprendizaje fijando los conceptos esenciales y las partes necesarias para fundarlos y poder explicarlos. Pondremos en marcha los mecanismos de **grabar** (el resumen o el texto en trozos coherentes y completos), **clasificar** (mentalmente y en silencio, hacer el esfuerzo por colocar lo que se está grabando en su orden lógico, dejar que las ideas “den vueltas” en la mente) y **rememorar** (repetir el texto comprobando que se corresponde con lo estudiado).

**6º Repasar.** Última etapa del aprendizaje. La mente suele olvidar un alto porcentaje de aquello que hemos grabado. Por ello debemos a continuación, y siempre que nos encontremos con la necesidad, evocar conocimientos adquiridos anteriormente y repasar de las mismas fuentes utilizadas lo aprendido. No guarde los materiales en el fondo del cajón, actualícelos con recortes de prensa, nueva bibliografía, comentarios de compañeros, propias experiencias, etc. porque será la única manera de mantener vivos y actualizados los conocimientos adquiridos con el presente curso.



## CÓMO ESTUDIAR CADA MÓDULO

- Pensar primero en el significado del título del módulo.
- Anticiparse y pensar de qué puede tratar el módulo, en función de su título y de su descripción en la información del curso.
- Estudiar siempre los módulos por el orden secuencial que tienen, aunque puede haber alumnos para los que este requisito no es obligatorio porque ya tienen conocimientos sobre la temática del máster.
- Centrar el esfuerzo de estudio en distinguir lo esencial, lo importante y lo menos importante; para ello, anticipar conceptos clave, subrayar, resumir, apuntar las palabras y conceptos desconocidos, hacer esquemas gráficos, etc.
- Leer cada módulo tantas veces como sea necesario, y repasar todos y cada uno de los conceptos ofrecidos, memorizando los más importantes y relacionando los subyacentes.

## FORMULACIÓN DE DUDAS Y CONSULTAS

Cuando después de trabajar en profundidad el contenido del curso y/o las guías de evaluación, el alumno tenga dudas sobre los contenidos de los textos o sobre alguna cuestión de guías de evaluación, procederá a solicitar (SI LO ESTIMA NECESARIO) la correspondiente aclaración al equipo de profesores del curso.

Obviamente, si la respuesta comunicada al alumno, no le aclara totalmente su duda o consulta, puede (y debe) requerir más detalles sobre la misma, cuantas veces sea necesario.

Reiteramos que aunque las dudas y consultas pueden plantearse por cualquier medio (correo electrónico, correo postal, teléfono o presencialmente en horario de tutoría), la experiencia nos ha evidenciado que el medio más cómodo, más seguro, más rápido y más eficaz para los alumnos es el **CORREO ELECTRÓNICO**.

Por ello, recomendamos que todos los alumnos formulen sus consultas al Profesor D. Ángel Muñoz Alamillos, cuyo e-mail es [amunoza@cee.uned.es](mailto:amunoza@cee.uned.es) y utilizando el siguiente formato que consta de 5 apartados:

**Curso:** Experto Profesional en Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001 y Atención al Cliente

**Alumno:** (Poner aquí el nombre y los dos apellidos del alumno).

**Módulo al que se refiere la consulta:** (Poner aquí el nombre del módulo a que se refiere la consulta)

**Página del texto o cuestión de evaluación a que se refiere la consulta:**  
(Poner aquí el número de la página del módulo a la que se refiere la consulta, o la referencia de la cuestión objeto de la consulta.

**Consulta que se formula:** (Describir aquí la consulta que se formula).

Es imprescindible que los alumnos respeten este formato de presentación de sus dudas y aclaraciones, por las siguientes razones:

- En el Departamento existen varios cursos, por lo que es necesario conocer el **curso** al que se refiere la consulta, para poder contestarla de la forma más eficaz.
- Obviamente deberán figurar el **nombre y apellidos** de quien formula la consulta
- El tema al que se refiere la consulta puede tratarse directa o indirectamente en diferentes módulos del curso y en diferentes páginas de un mismo módulo, y para preparar y enviar al alumno la respuesta más adecuada es necesario conocer el **módulo** y la **página** en cuyo estudio le ha surgido la duda que plantea o la aclaración que solicita
- Por último, es esencial una correcta descripción de la **Consulta que se formula**.

## **RESPUESTAS A LAS CUESTIONES DE LAS GUÍAS DE EVALUACIÓN**

Para contestar a las cuestiones que figuran en las Guías de Evaluación del curso, proponemos las siguientes recomendaciones y directrices:

- Aunque es fácil encontrar en el material del curso muchas de las cuestiones planteadas en las guías de evaluación, **NO PRETENDEMOS EN NINGÚN CASO QUE EL ALUMNO SE LIMITE A TRANSCRIBIRLAS**. Lo que pretendemos, es que, basándose en los contenidos de los textos del curso, el alumno sea capaz de elaborar respuestas propias a las cuestiones que se le plantean.
- Contestar las cuestiones de evaluación de cada módulo una vez que se ha estudiado a fondo el módulo y que su contenido haya sido comprendido y asimilado.
- Tener abiertos los módulos y la guía de evaluación, trabajando ambos en paralelo de principio a fin.
- Marcar las respuestas a cada cuestión con llaves trazadas sobre el propio módulo y con lápiz blando para proceder a su borrado fácil si fuera necesario.
- Después de marcadas, elaborar una respuesta personal y trasladarla a la guía, al lugar reservado para la respuesta y ocupando el espacio que se necesite.
- Cuando el alumno no encuentre en el texto un contenido que se corresponda “literalmente” con alguna cuestión, no debe preocuparse, porque se le está pidiendo que en base al conocimiento global que haya adquirido al trabajar el texto, formule la respuesta que el considere correcta.
- No pasar la solución hasta que no se considere totalmente correcta y por tanto inmodificable.

- Cuando se estime que la solución elaborada no se va a modificar, pasarla al lugar reservado al efecto, y utilizando todo el espacio que se necesite.

Por su condición de textos elaborados a medida para el curso, el alumno encontrará en ellos todo lo que necesita para elaborar las respuestas a la cuestiones y trabajos que se le plantean en las diferentes Guías de Evaluación; no obstante es muy positivo para el propio alumno acudir de forma voluntaria a otras fuentes de información relacionadas con los diferentes temas.

## **RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES SOBRE LAS GUÍAS DE EVALUACIÓN**

**Primera.** El orden de las cuestiones que figuran en las Guías de Evaluación no puede ser alterado, aunque lógicamente el alumno irá elaborando sus respuestas como mejor estime.

**Segunda.** Solo pueden enviarse al equipo de profesores Guías de Evaluación **completamente resueltas.**

**Tercera.** Las Guías de evaluación se enviarán para su calificación a la dirección que figura al comienzo de cada una de ellas, y siguiendo las instrucciones que se detallan en la propia Guía.

**Cuarta.** Aunque se pueden hacer envíos conjuntos de varias Guías de Evaluación, para acelerar las calificaciones y su envío a los alumnos, se recomienda que cada una de ellas sea enviada en cuanto el alumno haya completado sus respuestas.

**Quinta.** Cuando el alumno reciba más de una vez la calificación de una Guía de Evaluación puede deberse a una de estas dos situaciones:

- El alumno repite el envío de su Guía y entonces el equipo de profesores interpreta que tiene dudas de que los envíos anteriores llegaran correctamente, o
- El equipo de profesores detecta que ha habido problemas de transmisión de datos al enviar algunas calificaciones, y que pueden haber impedido que el alumno recibiera su calificación cuando le fue enviada.

## SUPERACIÓN DE LAS GUÍAS DE EVALUACIÓN

Con carácter general, si transcurridos 20 días naturales a partir de la fecha de envío **(se exceptúan obviamente casos de fuerza mayor y periodos vacacionales lectivos)**, el alumno no recibe ningún requerimiento para que modifique o amplíe los contenidos enviados, se entenderá que ha superado la evaluación correspondiente.

La nota otorgada al módulo al que corresponde la Guía evaluada (APROBADO, NOTABLE O SOBRESALIENTE) la recibirá por mail y/o aparecerá en la plataforma, lo antes posible, puesto que se obtiene como media de las que otorgan los integrantes del equipo de profesores **(siempre que la carga evaluativa lo permita, se procura tener las calificaciones a los alumnos antes de los 20 días naturales mencionados anteriormente)**.

Esta nota se enviará por mail, cuando el alumno haya decidido esta forma de contacto o se colgará en la plataforma, cuando éste haya sido el método de envío elegido por el alumno.

## CÓMO PRESENTAR SUGERENCIAS DE MEJORA

Para presentar una sugerencia de mejora del curso para las próximas ediciones se remitirá a la Dirección del curso, y a través del e-mail [amunoz@cee.uned.es](mailto:amunoz@cee.uned.es), una página (o las que sean necesarias) con el siguiente contenido:

- Nombre, dirección y teléfono de quien presenta la sugerencia (se pretende poder contactar con el presentador si fuera necesario, y enviarle la respuesta a la sugerencia que presenta).
- Descripción clara y concisa de la sugerencia de mejora que presenta.
- Razones en que se basa la presentación de esa sugerencia.
- Beneficios que se derivarían para el curso, si se atendiera esa sugerencia.