

CÓDIGO DE CONDUCTA EMPRESARIAL

01 - ACTUAR CON INTEGRIDAD

¿Qué se espera de los empleados?

Que comprendan el Código de Conducta y cumplan con él. Deben cumplir con la Ley, que utilicen el buen juicio y que si es posible eviten situaciones de conducta indebida.

Si tiene dudas debe pedir consejo o aclaración a su superior.

Pregúntese siempre en momentos de dudas sobre una conducta, si ésta:

- ¿Es congruente con el Código?
- ¿Es Ética?
- ¿Refleja bien mi imagen en la Empresa?

Si la respuesta es NO, no lo haga.

¿Qué se espera de los Gerentes?

Los Gerentes deben ser modelos de conducta adecuada.

Deben garantizar que las personas comprendan sus responsabilidades según el Código y la Política de Empresa.

Crear un ambiente donde los empleados puedan expresar sus inquietudes.

Favorecer la buena conducta y nunca fomentar el incumplimiento del Código de conducta.

Responder a las preguntas e inquietudes que le exponga un empleado escuchando atentamente, si no puede dar una respuesta inmediata, solicite ayuda o información si la necesita.

¿Quién debe seguir el Código?

El Código de Conducta Empresarial, se aplica a todos los empleados de la empresa.

Todos tenemos la obligación de mantener las normas éticas de la empresa. Si observa un comportamiento que le preocupa o que claramente sea una violación del código, debe informar de inmediato a su superior o responsable para que así la empresa pueda tratar y solucionar el problema.

Anonimato y Confidencialidad

Cuando tenga información que deba hacer llegar a la empresa, puede optar por permanecer en el anonimato o bien le invitamos a que se identifique para facilitar la comunicación. Para ayudar a mantener la confidencialidad intente no discutir estos temas con otros empleados, de modo que la empresa pueda investigar la información recibida y mantener la confidencialidad de la misma.

La empresa considera seriamente todos los informes de posible mala conducta. Y siempre se tomarán las medidas correctivas correspondientes.

La empresa valora la ayuda de los empleados que identifican posibles problemas, no se tomará represalias contra un empleado que presente o informe de un problema con honestidad.

La empresa protegerá a todos los empleados que presenten una inquietud con honestidad, pero es una violación del Código realizar una acusación falsa a sabiendas. La información honesta no implica que se tenga la razón, solo hay que asegurarse de que la información que se brinda es veraz.

02- INTEGRIDAD DE LAS EMPRESA

Registros Comerciales y Financieros

Los empleados deben procurar ser exactos cuando preparen información para la Empresa, pero errores honestos pueden producirse ocasionalmente.

Sólo los esfuerzos intencionales para falsear o registrar incorrectamente las transacciones o de otro modo falsificar un registro comercial de la Empresa son violaciones al Código.

La Empresa garantiza el cumplimiento de la Ley de Protección de Datos mediante la inscripción en el Registro General de Protección de Datos.

Bienes de la Empresa

No utilice los bienes de la Empresa para su beneficio personal o de cualquier otra persona que no sea la Empresa.

- Use su sentido común. Por ejemplo, la llamada por teléfono o correo electrónico personal ocasional desde su lugar de trabajo es aceptable. Las llamadas o correos electrónicos personales excesivos son un uso indebido de los bienes.
- La política de la Empresa puede permitir el uso personal adicional de determinados bienes con autorización de la Gerencia.

El robo de los bienes de la Empresa, ya sea el robo físico, por ejemplo, el retiro no autorizado de un producto, equipo o información de la Empresa o robo a través de desfalco o información falsa intencional de horas o gastos, puede dar lugar al despido. La Empresa considera el robo en el lugar de trabajo de bienes pertenecientes a otros empleados de la misma manera que considera el hurto de los bienes de la Empresa.

El uso de los bienes de la Empresa fuera de sus responsabilidades con la Empresa, por ejemplo el uso de su producto de trabajo en la Empresa para fines externos o el uso de los materiales o equipos de la Empresa para respaldar sus intereses personales, requiere la aprobación previa por escrito de la Dirección.

No participe en actividades personales durante el horario laboral que interfieran o le impidan cumplir con sus responsabilidades laborales.

No utilice los ordenadores y los equipos de la Empresa para negocios externos, ni para actividades ilegales o no éticas tales como juegos de azar, pornografía u otro tema ofensivo.

No aproveche para sí mismo una oportunidad de ganancia financiera de la que tuvo conocimiento debido a su posición en la Empresa o a través del uso de un bien o información de la Empresa.

Ejemplos de bienes de la Empresa

- Dinero de la Empresa
- Productos de la Empresa
- Tiempo en el trabajo y producto del trabajo de los empleados
- Sistemas y programas de computación
- Teléfonos
- Fotocopiadoras
- Información confidencial
- Marcas comerciales de la Empresa

Uso de información

“Proteja toda la información no pública de la Empresa, que incluye desde contactos e información hasta planes de marketing, especificaciones técnicas e información de los empleados”.

Información no pública

No revele información no pública a nadie fuera de la Empresa, incluidos familiares y amigos, excepto cuando se requiera con fines comerciales. Incluso en ese caso, tome los pasos adecuados.

No revele información no pública a otros dentro de la Empresa a menos que tengan una razón comercial para saberla.

Los empleados están obligados a proteger la información no pública de la Empresa en todo momento, tanto fuera del lugar de trabajo como en el horario laboral e incluso después de finalizada la relación de trabajo.

Conserve o deseche los registros de la Empresa de acuerdo con las políticas de conservación de registros de la Empresa.

Consulte la Política de protección de Datos para obtener orientación y consejos adicionales para proteger la información.

¿Qué se entiende por información no pública?

Es aquella información que la Empresa no ha revelado o que normalmente no está disponible al público. Entre los ejemplos se incluye la información relacionada con:

- Empleados
- Contratos
- Planes estratégicos y de negocios
- Cambios importantes en la gerencia
- Lanzamientos de nuevos productos
- Fusiones y adquisiciones
- Especificaciones técnicas
- Precios
- Propuestas
- Información financiera
- Costos de impartición

EJEMPLO

P: Acabo de recibir por accidente un correo electrónico con un archivo que contiene los salarios de algunos empleados. ¿Puedo compartirlo con otras personas en mi trabajo?

R: No. Usted y sus compañeros del trabajo no tienen motivo comercial para tener esta información. Debe eliminar el correo electrónico y señalar el error al remitente. La divulgación de información a otros empleados constituye una violación al Código.

Privacidad

La Empresa respeta la privacidad de todos sus empleados, socios comerciales y consumidores. Debemos tratar los datos personales con responsabilidad y en cumplimiento con todas las leyes de privacidad aplicables. Los empleados que manejan información personal de otros, deben:

- Actuar de acuerdo con la ley aplicable.
- Actuar de acuerdo con todas las obligaciones contractuales pertinentes
- Reunir, usar y procesar dicha información únicamente con fines comerciales legítimos.
- Limitar el acceso a la información a aquellos quienes tienen un fin comercial legítimo para ver la información; y
- Tener cuidado de evitar la revelación no autorizada.

03- CONFLICTOS DE INTERÉS

Esta sección del Código brinda las normas de algunas situaciones comunes de conflictos de interés. El Código no puede contemplar todo posible conflicto de interés, de modo que utilice su consciencia y su sentido común. Cuando no esté seguro, pida consejo.

Actúe en función del mejor interés de Academias Colón mientras realice su trabajo para la Empresa.

Un conflicto de interés surge cuando sus actividades y relaciones personales interfieren o parecen interferir con su capacidad para actuar en función del mejor interés de la Empresa.

Ejerza cuidado especial si es responsable de seleccionar o negociar con un proveedor en representación de la Empresa. Sus intereses y relaciones personales no deben interferir con su capacidad para tomar decisiones en el mejor interés de la Empresa.

Cuando seleccione a los proveedores, siga siempre las pautas de contratación aplicables de la Empresa.

Usted puede tener amigos que sean empleados, tengan participaciones en el capital, o sean clientes o proveedores de Academias Colón. Si negocia con dicho cliente o proveedor, asegúrese de que su amistad no afecte ni parezca afectar su capacidad para actuar en beneficio de la Empresa. Si tiene dudas sobre si su amistad puede crear un problema, consulte con su superior.

Asimismo, las relaciones personales en el trabajo no deben influir en su capacidad para actuar en el mejor interés de la Empresa y no deben afectar ninguna relación laboral. Las decisiones laborales deben basarse en las calificaciones, el desempeño, las habilidades y la experiencia.

Regalos, comidas y atenciones

No acepte regalos, comidas u otro tipo de atenciones ni ningún otro favor de clientes o proveedores si al hacerlo pudiera comprometer su capacidad para tomar decisiones comerciales objetivas en beneficio de Academias Colón.

Regalos

- No acepte regalos a cambio de realizar algo o hacer promesas para un cliente o proveedor.
- No pida regalos a un cliente o proveedor.
- No acepte regalos en efectivo o equivalentes, por ejemplo, tarjetas de regalo.
- No acepte regalos mayores a un valor modesto. Ejemplos de regalos aceptables incluyen un bolígrafo o una camiseta con logotipo.
- Pueden aceptarse los presentes de valor simbólico, por ejemplo trofeos y estatuillas.
- Los regalos o descuentos ofrecidos a un grupo importante de empleados como parte de un acuerdo entre la Empresa y un cliente o proveedor pueden aceptarse y utilizarse según lo previsto por el cliente o proveedor.

Comidas y atenciones

- No acepte comidas u otro tipo de atenciones a cambio de realizar algo o hacer promesas para un cliente o proveedor.
- No pida comidas u otro tipo de atenciones a un cliente o proveedor.
- Usted puede aceptar comidas y otro tipo de atenciones ocasionales de clientes y proveedores si los costos involucrados son acordes a las costumbres para las comidas, aperitivos o desayunos.

Regalos, comidas y atenciones para clientes y proveedores

- Los regalos, comidas y otro tipo de atenciones para clientes y proveedores deben respaldar los intereses comerciales legítimos de la Empresa y deben ser razonables y adecuados para las circunstancias. Siempre tome en cuenta las normas propias de nuestros clientes y proveedores en cuanto a la recepción de regalos, comidas y otro tipo de atenciones.

04- INTEGRIDAD EN NEGOCIACIONES CON EXTERNOS

Negociaciones con Administraciones Públicas

Negociaciones con clientes, proveedores y consumidores

Negociaciones con competidores

Negociaciones con Administraciones Públicas

“La naturaleza global de nuestro negocio requiere que interactuemos con funcionarios de distintas Administraciones Públicas”.

En general, no ofrezca nada a un funcionario de gobierno, ya sea directa o indirectamente, a cambio de un trato favorable. Si considera que es legítimo ofrecer algo a un funcionario, primero debe consultarlo con la Gerencia de la Empresa para que junto con el Asesor Legal puedan darle la aprobación.

Negociaciones con clientes, proveedores y Consumidores

“La Empresa valora sus asociaciones con clientes y proveedores. Trate a estos socios de la misma manera que esperamos ser tratados”.

Siempre negocie honestamente con los clientes y proveedores y trátelos con honestidad y respeto:

- No participe en prácticas desleales, engañosas o confusas.
- Presente siempre los servicios de la Empresa de manera honesta y directa.

- Esperamos que nuestros proveedores no tomen acciones contrarias a los principios de nuestro Código. En consecuencia, el responsable de cada relación con un proveedor debe asegurarse que el cumplimiento del Código de Conducta Empresarial para proveedores de Academia Colón sea una condición del contrato con los proveedores.

Negociaciones con la competencia

Tenga cuidado cuando negocie con competidores y reúna información sobre los competidores.

Se pide a los empleados que reúnan, compartan y utilicen información sobre nuestros competidores, pero hacerlo sólo de manera legal y ética. Al igual que la Empresa valora y protege su propia información no pública, respetamos la información no pública de otras empresas.

05- APÉNDICE

El Código de Conducta Empresarial está diseñado para asegurar la uniformidad en cómo los empleados se comportan dentro de la Empresa y en sus negociaciones fuera de ella. Los procedimientos para tratar las violaciones potenciales al Código están desarrollados para asegurar la uniformidad en el proceso en toda la organización.

Responsabilidad

La responsabilidad de administrar el Código radica en el Comité de Buenas Prácticas, con la supervisión del Director. El Comité de Buenas Prácticas está compuesto por los directivos.

Investigación de violaciones potenciales al Código

La Empresa considera todos los informes de violaciones potenciales al Código seriamente y se compromete con la confidencialidad y la investigación total de todas las acusaciones.

Los empleados que están siendo investigados por una violación potencial al Código tendrán la oportunidad de ser escuchados antes de cualquier determinación final. La Empresa sigue los procedimientos de quejas.

Decisiones

El Comité de Buenas Prácticas toma todas las decisiones sobre las violaciones y disciplina del Código, pero puede delegar determinadas categorías de decisión a la gerencia. Aquellos que hayan violado el Código pueden solicitar la reconsideración de la violación y las decisiones de medidas disciplinarias.

Medidas disciplinarias

La Empresa procura imponer medidas disciplinarias que se adapten a la naturaleza y circunstancias de cada violación al Código. La Empresa utiliza un sistema de disciplina progresiva, manteniendo una reunión de disciplina por faltas menores que ocurran por primera vez. Las violaciones de una naturaleza más grave pueden dar lugar a la

emisión de cartas de reprimenda o la pérdida o reducción del incremento por mérito, otorgamiento de gratificaciones, etc.

Cuando se detecta que un empleado ha violado el Código, el acta de la decisión final y una copia de una carta de reprimenda se colocarán en el expediente de Personal del empleado como parte de los registros permanentes del empleado.

Firma y acuse de recibo

Todos los empleados nuevos deben firmar un formulario de reconocimiento que confirma que han leído el Código de Conducta Empresarial y aceptan cumplir sus disposiciones. No leer el Código o no firmar el formulario de reconocimiento no es excusa para que un empleado viole el Código.

06- ANEXO AL CÓDIGO DE CONDUCTA EMPRESARIAL PARA EL PERSONAL DE ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

INTRODUCCIÓN:

“En este Anexo al Código de Conducta Empresarial se va a ampliar que se espera en particular además de lo expuesto anteriormente al Personal de Atención y Comunicación con el Cliente”.

Los Principios y reglas descritos en este código sirven de guía para todas las actividades comerciales y para el trato con nuestros clientes y demás grupos de interés. Nuestros clientes son los alumnos y la Administración Pública. Y nuestros grupos de interés incluyen a los proveedores, las alianzas, la sociedad, los accionistas, al personal de los demás Departamentos de la Empresa, entre otros.

Las normas y valores que deben tenerse presentes en el momento de atender y recibir a nuestros clientes, tanto a través del teléfono como de manera presencial, son los siguientes:

Profesionalidad, ya que ello permite una alta calidad en el cumplimiento de nuestra misión.

Dinamismo y adaptación constante a nuestro puesto de trabajo.

Conciencia del ahorro y de la contención.

¿Que se espera de las Secretarias – Recepcionistas?

- Profesionalidad.
- Sobriedad y formalidad en su Apariencia, Porte y Actitud.
- Puntualidad y cumplimiento de la jornada laboral.
- Respeto en la custodia de toda la documentación que recogen de alumnos/as y profesores, de acuerdo con la Ley Orgánica de Protección de Datos.
- Claridad, exactitud y eficacia en la cumplimentación de los documentos que le sean solicitados por sus superiores.

- Claridad, exactitud, respeto y cortesía en las comunicaciones con los alumnos/as, demás personal y grupos de interés.
- Efectividad, eficiencia y excelente calidad en la información, explicación o argumentación a los clientes, alumnos, profesores y proveedores.
- Cumplimiento de las políticas de ética, responsabilidad social y medioambiental de las empresas del Grupo Colón-IECM.

07-BUENAS PRÁCTICAS DEL PERSONAL DOCENTE

INTRODUCCIÓN:

Un manual de Buenas Prácticas es una guía que incorpora un conjunto de recomendaciones para los siguientes fines:

- Permitir un aprendizaje y trabajo colaborativo.
- Reducir costos y tiempo de trabajo.
- Controlar recursos y asuntos administrativos.
- Facilitar la comunicación interna y externa.

Para entender que significan y cuáles son las utilidades de las tecnologías, como también conocer cómo se usan, es preciso generar una difusión de Buenas Prácticas relativas a estas herramientas.

Entendemos por Buenas Prácticas una forma de organizar y desarrollar una tarea, actividad o proceso que persigue el logro de los resultados deseados, fundamentalmente desde la perspectiva del aprendizaje del personal.

Para que las Buenas Prácticas puedan convertirse en guías de nuevos hábitos en los Centros de Formación Profesional para el Empleo, deben procurar aportar:

Innovación, en tanto se implementen acciones complementarias, diferenciadas o nuevas respecto de las establecidas en la labor tradicional.

Soluciones a problemas, estableciendo acciones pertinentes y efectivas en función de las causas y los factores involucrados

Orientación al logro de los objetivos de interés, en el sentido de perseguir resultados enmarcados dentro de la misión y los roles de los centros de formación.

Elementos dirigidos principalmente a la incorporación de las tecnologías, en tanto buscan promover el uso de las TICs en las prácticas docentes y de investigación, así como en la gestión de la relación enseñanza-aprendizaje en general.

Integración: con el objeto de propiciar el trabajo colaborativo (en red), el intercambio de información y la comunicación.

Eficiencia, por cuanto optimizan el uso de recursos que se utilizan en su implementación.

¿POR QUÉ UN MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS?

En la medida que los profesores como personas poseen la capacidad de aprovechar sus experiencias positivas, han masticado y digerido metodologías de enseñanza-aprendizaje y han participado en proyectos orientados a solución de problemas reales en cada área de conocimiento de la que es profesor, se genera una mayor apertura y disposición hacia la búsqueda permanente de nuevas técnicas de enseñanza - aprendizaje, de la promoción en sus alumnos de la creatividad y de la adultez en el conocimiento (promover que sus alumnos se hagan conscientes de sus necesidades de aprendizaje, sean los gestores de su propio plan de formación y apliquen los conocimientos adquiridos en armonía con todas las demás facetas de su vida (familia, ocio, trabajo, etc.)

En otras palabras, hay que saber extraer las reglas positivas de sus experiencias vitales y usarlas para alimentar las técnicas de enseñanza desde su perspectiva y respetando la historia y sesgo de cada alumno, entonces, hablamos de buenas prácticas.

Buenas prácticas en la docencia es compartir el conocimiento con tus iguales **Buenas Prácticas Docentes es valorar el conocimiento de otros Partners**

Entonces, para incentivar una mayor incorporación de las TICs en los Centros de Formación se hace necesario compartir -para así dar a conocer-. De este modo es posible generar atención respecto del tema, ya que al exhibir estos casos de éxito (de un igual) se logra una demostración a nivel práctico de las oportunidades o beneficios que las tecnologías posibilitan.

Las buenas prácticas se convierten entonces en un referente, en un modelo a imitar.

Adicionalmente, en base a estas buenas prácticas, es posible ir implementando nuevas instancias de trabajo en la universidad, generando un cúmulo importante de experiencias y aprendizajes respecto de las TICs para académicos, estudiantes, autoridades y administrativos.

En definitiva, la elaboración de un manual de buenas prácticas es relevante para entender por qué debemos aplicar estas buenas prácticas.

Las buenas prácticas benefician al conjunto de públicos internos de los centros de formación, por lo tanto este manual está dirigido a todas las audiencias.

DECALOGO DE BUENAS PRÁCTICAS

Hoy en día vamos viendo como el perfil del alumnado va cambiando y el sistema educativo debe dar respuestas a la situación socio-económica. El Profesor se encuentra en el aula con alumnos de diferentes procedencias, El profesor tendrá que hacerlos participes de nuestro interés y por lo tanto los centros actúan como canalizadores para poder transmitir los conocimientos y pautas de metodología de enseñanza para que se encuentren completamente integrados en nuestro sistema educativo.

Nuestros métodos de enseñanza, se dividen en los enumeramos a continuación:

Aprendizaje Significativo, se verá en los actividades prácticas buscando que los participantes relaciones sus aprendizajes y experiencias con los nuevos contenidos adquiridos en el curso.

Aprendizaje cooperativo, los alumnos harán trabajos grupales fomentando la creatividad en el desarrollo de un proyecto o una actividad de transferencia al puesto de trabajo de cada participante.

Aprendizaje de Competencias, en ella los alumnos aprenderán de manera integrada los componentes básicos de las competencias (conocimiento, experiencia, habilidades y actitudes).

Aprendizaje por Ejemplos, son ejemplos de problemas de pensamiento divergente y grado de dificultad progresiva para fomentar la solución de invidencias.

La autonomía es un valor muypreciado y potencia la autoestima. El dialogo en clase crea un ambiente de armonía para trabajar codo con codo.

Una buena práctica para generar aprendizaje es fomentar el trabajo en equipo. Asegurar interdisciplinarietà y sinergia de competencias. En definitiva el decálogo debe ser un ejercicio de buen hacer académico y también conductual.

DECALOGO

1. Infórmate y fórmate permanentemente en la materia que vas a impartir para adaptar tu actuación educativa ante los cambios sociales. Innova en tus prácticas educativas.

Innovar, más que la incorporación de recursos “novedosos” implica la ejecución de acciones planificadas en función de cada uno de los elementos que constituyen integralmente la práctica educativa: objetivos, contenidos; currículo al que se atiende; características de los alumnos; características de la infraestructura; contexto social y por supuesto los recursos a incluir y estrategias a emplear con el apoyo de éstos.

El profesor debe estar formado y seguir formándose en metodologías didácticas y conocimiento de las herramientas TIC

Pero para poder incorporar las TICs se debe:

- Conocer las TICs que son sus potenciales y limitaciones para que sirven y como utilizarlas.
- Reflexionar sobre como aplicar estas tecnologías, que innovaciones pueden generar en su ámbito de trabajo.
- Combinar el conocimiento tecnológico con otros saberes. Usar las TICs no debe considerarse ni planificarse como una acción ajena o paralela al proceso de aprendizaje habitual. Las TICs deben utilizarse tanto como recursos de apoyo para el aprendizaje académico como para la adquisición y desarrollo de competencias específicas.

2. Incentiva el respeto entre el grupo de alumnos, evitando la exclusión y la discriminación entre ellos. Interésate por los demás de manera cooperativa.

3. Involúcrate con el resto del equipo de profesores para unificar el modelo educativo y las pautas de actuación del centro de Formación Profesional para el Empleo.

Involúcrate con el resto del equipo de profesores para unificar el modelo educativo y las pautas de actuación del centro de Formación Profesional para el Empleo.

Interactúa con tus alumnos y con otros profesores: entre todos se construye el modelo de enseñanza-aprendizaje.

4. Investiga cómo generar un clima apropiado para el desarrollo armónico de tus clases. Considerando los vínculos entre la mediación de tu saber y de los alumnos entre sí; el tratamiento de los contenidos; las ideas previas de cada estudiante, sus intereses culturales y una buena comunicación entre todos los integrantes del aula.

Intenta siempre cosas nuevas, busca, comparte.

5. Incorpora la escucha activa en el grupo de alumnos, comprobarás que aumentas la AUTOESTIMA de los alumnos (que cuando acuden al curso tienen su autoestima baja). No olvides que la comunicación siempre está presente si hay intención COMUNICATIVA y que el lenguaje no verbal es más importante que el verbal.

6. Inventa y Reinventa lo cotidiano. No te conformes con lo que siempre ha funcionado, siembra en tus alumnos el germen de la constante invención a partir de cada objeto aparentemente inútil o inservible... Enséñales a valorar las pequeñas cosas y a ver en cada problema una posibilidad para reinventar sus propias realidades. Diseñar actividades de aprendizaje variadas partiendo de la idea de que existen múltiples formas de aprender (esquemas, gráficos, videos y audios).

7. Insiste una y otra vez. Si no logras los resultados, no te des por vencido. Recapacita cada una de las variables y rediseña la experiencia de enseñanza-aprendizaje. Siempre estate dispuesto aprender, desaprender y reaprender en función de las demandas educativas y sociales.

8. Pluralidad de las enseñanzas demostradas y Calidad de las didácticas: son necesarias buenas didácticas, variadas y al alcance de los profesores. También es importante que quienes usan las didácticas sean, en buena parte, quienes las producen.

**“Para un hombre que solo tiene un martillo,
un tornillo es un clavo defectuoso”
Orson Scott Card**

9. Adaptarse al nivel de aprendizaje de los alumnos ofreciéndoles soporte y actividades alternativas para poder seguir la materia.

Realizar una evaluación de entrada, para determinar el nivel de competencia técnica y clave por parte de los alumnos, para determinar los objetivos específicos y estimar la variación de la programación de los contenidos.

10. Debe dar retroacción/feedback lo antes posible y con comentarios clarificadores y realizar valoraciones positivas del proceso de aprendizaje ante cualquier avance positivo o negativo. Hay que alimentar este análisis de evaluación del alumno, por ello hay que complementar todas las áreas de conocimiento necesarias para el aprovechamiento del alumno.