

PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO PROFESIONAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE

TÍTULO: PROFESIONAL BÁSICO EN CARPINTERÍA Y MUEBLE.
CICLO FORMATIVO: FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA.
FAMILIA PROFESIONAL: MADERA, MUEBLE Y CORCHO.
PROFESOR: ASENSIO ROS PEREZ-CHUECOS.
CURSO: 2023-2024.

Horas del módulo: 52.
Horas semanales: 2.

Índice:

0. CONTEXTUALIZACIÓN Y RELACIÓN CON EL PLAN DE CENTRO.....	3
1. OBJETIVOS.	4
2. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES.....	6
3. COMPETENCIA GENERAL DEL TÍTULO.	7
4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	7
5. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN COMUNES EN FP.	10
6. UNIDADES Y TEMPORALIZACIÓN.....	10
7. CONTENIDOS POR UNIDAD.....	11
8. PROCEDIMIENTOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	12
8.1. La evaluación.	12
8.2. Fines de la evaluación.	13
8.3. Carácter y referentes de la evaluación.	13
8.4. Procedimientos e instrumentos de evaluación y calificación.	14
8.6. Criterios de calificación.	14
8.7. Sesiones de evaluación.	16
8.8. A lo largo del curso.	19
8.9. En momentos puntuales.	19
8.9. Evaluación ordinaria.	20
8.10. Reclamaciones. ¿Y SI NO ESTOY DE ACUERDO? (Art. 40/ O. 15 de enero de 2021).	20
8.11. Documentos oficiales de la evaluación.	24
9. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.	25
Actuaciones de apoyo ordinario.	26
Adaptaciones curriculares.....	26
Estrategias para la integración.....	27
10.EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA Y DE LA PRÁCTICA DOCENTE.	28
11. MARCO LEGAL.....	29
12. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS.....	30
13. BIBLIOGRAFÍA.....	31

0. CONTEXTUALIZACIÓN Y RELACIÓN CON EL PLAN DE CENTRO.

El IES La Soledad comienza su andadura en 1997 debido a la implantación de la LOGSE, por la que se crea un centro de educación secundaria obligatoria en Villafranca de Córdoba. Para dar respuesta a estas nuevas necesidades, se reformaron las instalaciones del colegio de primaria, pasando éste a unas nuevas dependencias anexas, con la inclusión de la etapa de educación infantil en la misma superficie, donde anteriormente estaba el aparcamiento de los coches de profesorado y personal laboral.

Con el paso del tiempo y el desarrollo y la instauración de diversas leyes educativas, encaminadas muchas de ellas a mejorar la atención a la diversidad, las instalaciones tienen que ser modificadas y ampliadas para poder dar respuesta a estas nuevas demandas legislativas, como son: optatividad, programas de refuerzo, programas para la mejora del rendimiento escolar, aula de apoyo o la impartición de Formación Profesional Básica ...

El I.E.S. La Soledad se encuentra situado en la localidad de Villafranca de Córdoba, que pertenece a la provincia de Córdoba y se agrupa en la mancomunidad de municipios del Alto Guadalquivir y a una distancia de unos 27 km de la capital. Su término municipal tiene 58 km² y tiene un total de 4918 habitantes, (2514 varones y 2404 mujeres) (INE 2016).

Su historia es rica y abundante. Se han hallado restos arqueológicos de época prehistórica, e incluso se relaciona a la localidad con la romana "Sacilis" (o "Cecilia"), existiendo un tramo de la Vía Augusta en sus alrededores. Pero su actual emplazamiento es de origen medieval, cuando en el siglo XIV Pedro I de Castilla la cedió a su "Repostero Mayor", Martín López de Córdoba, con licencia para poblarla con nuevos vecinos, cuyo asentamiento fue estimulado con privilegios y franquicias, de donde procede su nombre actual, que en principio fue "Villafranca del Cascajar". Después pasó a la Orden de Calatrava y más tarde a los Fernández de Córdoba, para acabar integrándose en la casa de Medinaceli ya en el siglo XVIII. Como curiosidad, apuntar que formaba parte del Reino de Jaén, un enclave, denominándose "Villafranca de las Agujas" hasta la división provincial de Javier de Burgos.

En el ámbito cultural, la localidad cuenta con La Casa de la Cultura, un pequeño teatro en el que se organizan diversas actividades culturales, como obras de teatro, cine (existe cine de verano en el parque de las Cespedillas) o conciertos musicales (concurso de chirigotas).

La localidad también cuenta con una sala de exposiciones en la Torre del Reloj y un Edificio de Usos Múltiples. A lo largo de todo el año se organizan multitud de concursos (belenes, carnaval, cruces de mayo, fotográficos, de pintura...) y cuenta también con una oficina de Información Juvenil, Biblioteca Pública, asociaciones juveniles, etc.

En cuanto al patrimonio cultural y artístico, numerosos son los restos arqueológicos los que nos dan una idea del origen de Villafranca de Córdoba.

La economía local se basa en la agricultura de regadío y en el olivar. Sin embargo, existe una industria del mueble bastante dinámica, así como un importante sector de la construcción, todavía algo decaído, que ha venido satisfaciendo las demandas provocadas por su cercanía a la capital de la provincia.

Durante mucho tiempo toda esta industria, así como el sector agrícola, ha provocado una demanda de mano de obra muy elevada por parte de muchos empresarios. Esto, que supone una gran ventaja para los jóvenes, ha presentado también algunos inconvenientes, provocando el abandono temprano de los estudios, al poder incorporarse fácilmente al mercado laboral. De esta forma, en ocasiones, se ha infravalorado el valor del esfuerzo, la necesidad de una formación integral de la persona y se ha limitado el futuro económico y laboral de muchos alumnos y alumnas, que al producirse la crisis que ha acontecido a nivel general, ha provocado también que parte de ese colectivo haya quedado sin trabajo, y a la par, sin la formación necesaria para acceder a otras opciones del mercado laboral.

El comercio de cercanía, mantiene y genera un importante volumen de negocio en el casco urbano del pueblo. Esto hace que Villafranca de Córdoba apueste por el pequeño comercio. Más de 100 pequeños negocios dan servicio a los vecinos y visitantes.

Por último, Villafranca de Córdoba está apostando duramente por un nuevo sector económico: el turismo. Dispone del más veterano de los Parques Acuáticos de la provincia de Córdoba y nuevos emprendedores han visto una salida profesional en el ocio y tiempo libre. Varias empresas operan y trabajan con los recursos naturales de Villafranca, como es el impulso de las actividades deportivas: tenis, fútbol sala, fútbol 7, ajedrez, baloncesto, natación, voleibol, pádel, gimnasia rítmica y deportiva, atletismo, orientación, piragüismo, etc. Existen escuelas deportivas e instalaciones como “El Cerrillo”, la piscina municipal y una piscina cubierta (de titularidad privada), campo de fútbol, un parque fluvial... Además, Villafranca cuenta con un parque periurbano, Fuente Agria, que ofrece diferentes instalaciones recreativas.

Respecto al ámbito educativo, en Villafranca, además de nuestro centro, cuenta con: El colegio de Educación Infantil y Primaria “Teresa Comino”, de titularidad pública, el centro docente privado Jesús, María y José de educación infantil, la Escuela Hogar Ntra. Sra. De los Remedios y una sección de educación permanente de Adultos.

Por último, el índice socioeconómico y cultural del Centro, familias y alumnado, se encuentra en unos niveles calificados de medio, según las últimas informaciones obtenidas de las instituciones municipales, influyendo en gran medida, la llegada de población de la capital cordobesa, que ha optado por vivir en un entorno más tranquilo y con mayor calidad de vida.

1. OBJETIVOS.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

- a) Identificar las principales fases de los procesos de fabricación de carpintería y mueble determinando la secuencia de operaciones para disponer el puesto de trabajo y poner a punto máquinas y herramientas.
- b) Interpretar documentos técnicos, bocetos, croquis y planos relativos a los trabajos de carpintería y mueble identificando sus especificaciones técnicas para seleccionar y

acopiar los materiales y productos para su fabricación o instalación.

c) Seleccionar la información técnica relevante y los recursos de fabricación e instalación disponibles secuenciando las operaciones necesarias para trazar, cortar y mecanizar madera, tela y derivados.

d) Seleccionar los equipos, herramientas y accesorios necesarios identificando los criterios que hay que aplicar para realizar uniones en madera, tela y derivados.

f) Manejar las herramientas portátiles adecuadas interpretando las especificaciones del procedimiento que hay que aplicar para realizar las operaciones de montaje y ajuste de muebles.

g) Determinar los recursos necesarios de acuerdo con las especificaciones del procedimiento establecido manejando con destreza y seguridad los equipos y herramientas para realizar las operaciones auxiliares para su transporte, desmontaje, montaje y/o instalación.

h) Aplicar técnicas manuales de preparación y acabado de paramentos en madera y derivados manejando herramientas para realizar las operaciones auxiliares de instalación de parquet, tarimas y frisos.

i) Calcular las cantidades de materiales, mano de obra y otros recursos necesarios para la elaboración de los trabajos seleccionando la información relevante de acuerdo con los procedimientos establecidos para la realización de presupuestos y facturas.

j) Describir los procedimientos de encargo, realización y entrega de los trabajos relacionados con la fabricación e instalación de carpintería y mueble reconociendo las responsabilidades implicadas en la atención de clientes para comunicar quejas y reclamaciones.

k) Comprender los fenómenos que acontecen en el entorno natural mediante el conocimiento científico como un saber integrado, así como conocer y aplicar los métodos para identificar y resolver problemas básicos en los diversos campos del conocimiento y de la experiencia.

l) Desarrollar habilidades para formular, plantear, interpretar y resolver problemas aplicar el razonamiento de cálculo matemático para desenvolverse en la sociedad, en el entorno laboral y gestionar sus recursos económicos.

m) Identificar y comprender los aspectos básicos de funcionamiento del cuerpo humano y ponerlos en relación con la salud individual y colectiva y valorar la higiene y la salud para permitir el desarrollo y afianzamiento de hábitos saludables de vida en función del entorno en el que se encuentra.

n) Desarrollar hábitos y valores acordes con la conservación y sostenibilidad del patrimonio natural, comprendiendo la interacción entre los seres vivos y el medio natural para valorar las consecuencias que se derivan de la acción humana sobre el equilibrio medioambiental.

ñ) Desarrollar las destrezas básicas de las fuentes de información utilizando con sentido crítico las tecnologías de la información y de la comunicación para obtener y comunicar información en el entorno personal, social o profesional.

o) 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 y afianzar habilidades y destrezas lingüísticas y alcanzar el nivel de precisión, claridad y fluidez requeridas, utilizando los conocimientos sobre la lengua castellana y, en su caso, la lengua cooficial para comunicarse en su entorno social, en su vida cotidiana y en la actividad laboral.

q) 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.

r) Reconocer causas y rasgos propios de fenómenos y acontecimientos contemporáneos, evolución histórica, distribución geográfica para explicar las características propias de las sociedades contemporáneas.

s) Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos, aplicándolos en sus relaciones sociales habituales y en la resolución pacífica de los conflictos.

t) Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.

u) Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.

v) Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.

w) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.

x) Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.

y) Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.

z) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

2. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de este título que se relacionan a continuación:

r) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación.

s) Cumplir las tareas propias de su nivel con autonomía y responsabilidad, empleando criterios de calidad y eficiencia en el trabajo asignado y efectuándolo de forma individual o como miembro de un equipo.

t) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en su ámbito de trabajo, contribuyendo a la calidad del trabajo realizado.

u) Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.

v) Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.

w) Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.

x) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

3. COMPETENCIA GENERAL DEL TÍTULO.

La competencia general del título consiste en realizar operaciones básicas de fabricación, instalación y montaje de elementos de carpintería y mueble, mecanizando madera y derivados, acondicionando superficies, aplicando productos de acabado y auxiliando en los procesos de tapizado, colaborando en la elaboración de productos con la estética y acabados requeridos, operando con la calidad indicada, observando las normas de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental correspondientes 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.

4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

En la siguiente tabla se detallan los resultados de aprendizaje específicos de este módulo. En el apartado, correspondiente a la secuenciación y temporalización de las unidades por evaluación, dichos resultados se ponen en relación con las unidades de trabajo que los desarrollan.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PUNTUACIÓN
1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.	CE1a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.	3.22
	CE1b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.	3.22
	CE1c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.	3.22
	CE1d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.	3.22
	CE1e) Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar	3.22

29%	información, pedir a alguien que repita y otros).	
	CE1f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.	3.22
	CE1g) 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.	3.22
	CE1h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.	3.22
	CE1i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.	3.22

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PUNTUACIÓN
26% 2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.	CE2a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.	3.22
	CE2b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.	3.22
	CE2c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.	3.22
	CE2d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.	3.22
	CE2e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.	3.22
	CE2f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.	3.22
	CE2g) 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.	3.22
	CE2h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.	3.22

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PUNTUACIÓN
26% 3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.	CE3a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.	3.22
	CE3b) Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.	3.22
	CE3c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.	3.22
	CE3d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.	3.22
	CE3e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.	3.22
	CE3f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente.	3.22
	CE3g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.	3.22
	CE3h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.	3.22

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PUNTUACIÓN
4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación. 19%	CE4a) 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.	3.22
	CE4b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.	3.22
	CE4c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.	3.22
	CE4d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.	3.22
	CE4e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación.	3.22
	CE4f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.	3.22

5. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN COMUNES EN FP.

Según el artículo 3 (principios y objetivos generales) Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, el alumnado de FP deberá:

RESULTADOS APRENDIZAJE	Criterios de evaluación
RAFP1. Consolidar hábitos de disciplina, trabajo individual y en equipo, así como capacidades de autoaprendizaje y capacidad crítica.	CEFP1. Consolida el cumplimiento de las normas de convivencia del centro.
	CEFP2. Trata con corrección al profesorado, personal de administración y servicios, y a sus compañeros/as
	CE FP3. Escucha de manera interesada y tiene una actitud dialogante pidiendo el turno de palabra para intervenir.

6. UNIDADES Y TEMPORALIZACIÓN.

La programación consta de 8 Unidades. En el siguiente cuadro mostramos la temporalización de las mismas. En la distribución horaria de cada una de ellas incluimos el tiempo necesario para la realización de las pruebas teóricas y prácticas que nos servirán para evaluar los resultados de aprendizaje adquiridos por los estudiantes:

UNIDADES PRIMERA EVALUACIÓN: 27h	Horas
Presentación, ficha, evaluación inicial	1

Unidad 1:	Atención al cliente.	13
Unidad 2:	Venta de productos y servicios.	13
Número Total de Horas		27

UNIDADES	SEGUNDA EVALUACIÓN: 25h	Horas
Unidad 3:	Información al cliente.	14
Unidad 4:	Tratamientos de reclamación.	11
Número Total de Horas		25

7. CONTENIDOS POR UNIDAD.

UNIDADES PRIMERA EVALUACIÓN: 102h	Horas
Unidad 1: <ul style="list-style-type: none"> - El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen. Barreras y dificultades comunicativas. - Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales. - Técnicas para hablar correctamente en público. - Motivación, frustración y mecanismos de defensa. - Comunicación no verbal. - Empatía y receptividad. 	13
Unidad 2: <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	13

UNIDADES	SEGUNDA EVALUACIÓN: 106h	Horas
Unidad 3:	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	14

	<ul style="list-style-type: none"> - Objeciones de los clientes y su tratamiento. - Parámetros clave que identificar para la clasificación del artículo recibido. Técnicas de recogida de los mismos. 	
Unidad 4:	<ul style="list-style-type: none"> - Documentación básica vinculada a la prestación de servicios. Tratamiento de reclamaciones: - 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. 	11

8. PROCEDIMIENTOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

8.1. La evaluación.

La evaluación educativa es **un proceso continuo y personalizado dentro del sistema de enseñanza-aprendizaje** cuyo objetivo es conocer la evolución de cada estudiante para, si es necesario, adoptar medidas de refuerzo o de compensación para garantizar que se alcanzan los objetivos educativos definidos para su nivel. Es, por tanto, una herramienta de gran utilidad para tomar decisiones pedagógicas para mejorar el desempeño de un estudiante.

Según los expertos en educación, la **evaluación es útil tanto para los docentes como para los alumnos:**

- Para los docentes porque tienen la oportunidad de **comunicar a los estudiantes cuáles son los objetivos** y expectativas de aprendizaje y les permite comprobar la eficacia de los métodos de enseñanza utilizados.
- En el caso de los alumnos, la evaluación puede servir como **motivación positiva** para lograr un reconocimiento a su esfuerzo a través de las calificaciones y les obliga a revisar materias de estudio anteriores **consolidando el aprendizaje** y aclarando ideas.

La importancia de la evaluación va más allá del **seguimiento escolar de los propios estudiantes**. Se trata de un instrumento de seguimiento y valoración de los resultados obtenidos por los escolares para, al mismo tiempo, poder **determinar si los procedimientos y metodologías educativas elegidas están siendo los adecuados**. Además, aunque al pensar en evaluación educativa normalmente pensamos en exámenes, la normativa vigente extiende el proceso de evaluación a los distintos ámbitos y agentes de la actividad educativa, es decir: **también incluye a los docentes,**

a los centros, a la idoneidad de los currículos e, incluso, la actividad de las administraciones educativas.

8.2. Fines de la evaluación.

Tal y como señala la LOE, tras las modificaciones de la LOMLOE, la evaluación es un elemento fundamental para la mejora de la educación y el aumento de la transparencia del sistema educativo. El artículo 140 señala que las finalidades de la evaluación serían:

- Contribuir a mejorar la calidad y la equidad de la educación.
- Orientar las políticas educativas.
- Aumentar la transparencia y eficacia del sistema educativo.
- Ofrecer información sobre el grado de cumplimiento de los objetivos.

La LEY 17/2007 de 10 de diciembre, de Educación en Andalucía, recoge en el art. 153 las finalidades de la evaluación. En este sentido se refleja que la evaluación del sistema educativo andaluz se orienta a la mejora permanente del mismo y al aprendizaje satisfactorio y relevante del alumnado que contribuya al éxito escolar de éste.

¿Quién y a quién se evalúa?

El artículo 153 de la Ley 17/2007. De 10 de diciembre, de Educación de Andalucía, recoge que la evaluación del sistema educativo andaluz se aplicará sobre:

- Los procesos de aprendizaje y resultados del alumnado.
- La actividad del profesorado.
- Los procesos educativos
- La función directiva
- El funcionamiento de los centros docentes
- La inspección
- Los servicios de apoyo a la educación
- La propia Administración educativa.

De acuerdo con la citada ley, la evaluación del alumnado en Educación Secundaria la realizará el profesorado, preferentemente a través de la observación continuada de la evaluación de su proceso de aprendizaje y maduración personal.

8.3. Carácter y referentes de la evaluación.

Siguiendo lo anteriormente expuesto y, atendiendo a la legislación vigente, la evaluación del proceso de aprendizaje del alumnado en nuestro centro será **criterial, continua, formativa, integradora, diferenciada y objetiva** según las distintas materias o ámbitos del currículo y será un instrumento para la mejora tanto de los procesos de enseñanza como de los procesos de aprendizaje.

Se desarrollará de esta forma con el fin de **detectar las dificultades** en el momento en que se produzcan, averiguar sus causas y, en consecuencia, **adoptar las medidas necesarias** dirigidas a garantizar la adquisición de las competencias, que le permita continuar adecuadamente su proceso de aprendizaje.

Para completar el proceso de evaluación del alumnado se tendrán en consideración los criterios y procedimientos de evaluación, calificación y promoción incluidos en el proyecto educativo del centro.

La referencia en la evaluación del proceso de aprendizaje del alumnado está directamente unida al grado de consecución de las competencias específicas de cada materia, a través de la superación de los criterios de evaluación que tiene asociados. Los criterios de evaluación se relacionan de manera directa con las competencias específicas e indicarán el grado de desarrollo de las mismas tal y como se dispone en el Real Decreto 217/2022, de 29 de marzo.

8.4. Procedimientos e instrumentos de evaluación y calificación.

Tal y como indica la legislación vigente el profesorado llevará a cabo la evaluación del alumnado, preferentemente, a través de la observación continuada de la evolución del proceso de aprendizaje de cada alumno o alumna en relación con los criterios de evaluación y el grado de desarrollo de las competencias específicas u objetivos de la materia, según corresponda.

El listado de instrumentos de evaluación utilizados por el profesorado responde a una serie de características bien claras:

- **Continuos.** Aplicados durante y no solo al final. Por tanto, han de pertenecer más a técnicas de observación que a técnicas de experimentación.
- **Variados.** Cuanto más variados sean los instrumentos seleccionados más rica será la información que aporten. El centrar toda la información en un único instrumento de evaluación puede provocar que esta información esté sesgada. Deben redundar en distintos y variados procesos cognitivos (conocimiento, comprensión, aplicación,...).
- **Ajustados.** Deben aportar información sobre el grado de consecución de los aprendizajes expresados en los criterios de evaluación.
- **Adaptados.** La información que han de solicitar del alumnado es la misma y en las mismas condiciones que la solicitada en las situaciones de aprendizaje. Se evalúa cómo se enseña, se enseña cómo se evalúa.
- **Auténticos.** Se deben dar en parecidas condiciones que las que acontecen en esa competencia fuera del contexto escolar. Por tanto, deben tener realismo (exigencia cognitiva igual al problema extraescolar) y relevancia (plantear un problema útil en la vida cotidiana).
- **Accesibles.** Deben estar en consonancia con las capacidades del alumnado a los que van dirigidos.

8.6. Criterios de calificación.

Los grados o indicadores de desempeño de los criterios de evaluación de los diferentes cursos se habrán de ajustar a las graduaciones de **insuficiente (del 1 al 4), suficiente (5), bien (6), notable (entre el 7 y el 8) y sobresaliente (entre el 9 y el 10).**

Estos indicadores del grado de desarrollo de los criterios de evaluación o descriptores deberán ser matizados en base a la evaluación inicial del alumnado y de su contexto. Los indicadores deberán reflejar los procesos cognitivos y contextos de aplicación, que están referidos en cada criterio de evaluación.

La totalidad de los criterios de evaluación contribuyen en la misma medida, al grado de desarrollo de la competencia específica, por lo que tendrán el mismo valor a la hora de determinar el grado de desarrollo de la misma. Los criterios de calificación estarán basados en la superación de los criterios de evaluación y, por tanto, de las competencias específicas.

a) Criterios comunes de centro para la evaluación.

Para la evaluación del aprendizaje del alumnado, emplearemos como referente, además de los criterios de evaluación de cada asignatura con sus correspondientes indicadores de logro, los siguientes **criterios de evaluación establecidos a nivel de Centro** para todas las etapas educativas, que, además, han sido identificados como básicos imprescindibles. Así pues, los alumnos y alumnas deberán:

Criterios de evaluación.	Indicadores de evaluación
1. Participar activamente con su trabajo diario mostrando interés por aquellas actividades que se desarrollan en el aula y respetando el trabajo de los demás.	Asiste puntualmente a clase
	Mantiene una actitud y comportamiento adecuado en clase.
	Trae a clase el material necesario para la realización de las actividades de enseñanza aprendizaje.
	Participa activa y positivamente en las tareas y actividades que se desarrollan en clase y en las actividades complementarias y extraescolares
	Muestra interés por el estudio y realiza las tareas cumpliendo los plazos.
	Utiliza las técnicas de trabajo intelectual básicas propias de cada materia.
2. Expresarse con corrección ortográfica y gramatical, tanto oralmente como por escrito.	Escribe con un uso correcto de la ortografía y de la gramática textos con finalidades comunicativas diversas.
	Emplea un vocabulario correcto y adecuado a la situación comunicativa
	Trabaja en equipo sumando el esfuerzo individual para la búsqueda de mejor resultado posible.
	Cuida e material y recursos del Instituto y de sus compañeros.

8.7. Sesiones de evaluación.

En las sesiones de evaluación, el profesor o profesora responsable de cada materia decidirá la calificación mientras que el tutor o la tutora de cada grupo levantará acta del desarrollo de las sesiones de evaluación, en la que se harán constar las decisiones y los acuerdos adoptados, así como las medidas de atención a la diversidad y las diferencias individuales aplicadas a cada alumno o alumna.

A lo largo del curso se llevarán a cabo: **una sesión de evaluación inicial, dos sesiones de evaluación de seguimiento y una ordinaria después del periodo lectivo**. Para completar dichas sesiones y con la finalidad de intercambiar información sobre el progreso educativo del alumnado y adoptar decisiones de manera consensuada y colegiada, orientadas a la mejora de los procesos de enseñanza y aprendizaje y de la propia práctica docente se llevarán a cabo tres sesiones de equipos educativos (una a mitad de cada uno de los trimestres).

a) **Evaluación inicial.**

Con carácter general, la **evaluación inicial** se realizará según lo recogido en el artículo 42 de la Orden de 15 de enero de 2021. Se llevará a cabo al inicio del curso y será **competencial, basada en la observación, tendrá como referente las competencias específicas de las materias o ámbitos, y será contrastada con los descriptores operativos del Perfil competencial y el Perfil de salida que servirán de referencia para la toma de decisiones (cambio de materias, de curso, aplicación de Programas de refuerzo, cambio de nivel, acceso a Diversificación, etc).** Para ello se usará principalmente la observación diaria, así como otras herramientas que permitan una evaluación de carácter cualitativo.

Si bien los resultados de esta evaluación no figurarán como calificación en los documentos oficiales de evaluación, si servirán como referente del punto de partida del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Al finalizar estas evaluaciones, se llevará a cabo una reunión con las familias para informar, de forma generalizada, de cómo han ido, así como de los criterios de evaluación establecidos para cada materia.

De igual manera, de estos resultados también se informará a las familias, ya en sesiones de tutoría, si hubiera algún aspecto a considerar para actuar con el alumnado (refuerzo, cambio de optativa, opción curricular...)

Durante el primer mes de actividad lectiva, se realizará la evaluación inicial, que tendrá como objetivo fundamental indagar sobre las características y el nivel de competencias que presenta el alumnado.

La evaluación inicial será de carácter cualitativo y no conllevará calificación numérica. Para ello se considerará, en su caso, el consejo orientador que se aporta en el expediente del alumno o alumna.

b) Sesiones de seguimiento y ordinaria.

Las sesiones de seguimiento tendrán carácter orientador y serán el punto de referencia para la toma de decisiones relativas a la elaboración de las programaciones didácticas y al desarrollo del currículo, para su adecuación a las características y conocimientos del alumnado.

Tanto en las sesiones de evaluación ordinaria como de seguimiento, se acordará la información que se transmitirá a cada alumno o alumna y a los padres, madres o personas que ejerzan su tutela legal, sobre el proceso personal de aprendizaje seguido:

- **Observaciones compartidas**: Observaciones realizadas por cada profesor de la materia, acerca de la evolución del alumno/a y/o posibles sugerencias o indicaciones sobre el proceso de aprendizaje.
- **Boletín informativo de notas**: Calificaciones del grado de adquisición de los referentes de la evaluación, es decir de los criterios.

En el caso de la sesión ordinaria, este boletín se dará una vez terminado el período lectivo de junio, acompañado de cuantas recomendaciones se consideren necesarias para la mejora del rendimiento del alumnado.

Al término de cada curso de la etapa, en el proceso de evaluación continua llevado a cabo, se valorará el progreso de cada alumno y alumna en las diferentes materias o, en su caso, ámbitos. El profesorado de cada materia o ámbito decidirá si el alumno o alumna ha alcanzado el adecuado grado de adquisición de las competencias correspondientes, formulando las calificaciones finales de las distintas materias o ámbitos del curso, expresadas tanto en términos cuantitativos como en términos cualitativos.

También se verán reflejadas en esta evaluación ordinaria las calificaciones de las **materias pendientes** de cursos anteriores que se consignarán, en cada uno de los cursos de la etapa, en las actas de evaluación, en el expediente y en el historial académico del alumno o alumna. Para obtener dichas calificaciones, los diferentes departamentos establecerán los mecanismos necesarios para que los alumnos que tengan sus materias pendientes de otros cursos puedan adquirir las competencias correspondientes. A tal fin se tendrá en cuenta que la planificación de dicho proceso

deberá interferir lo menos posible con el proceso de enseñanza-aprendizaje del alumno en el curso vigente.

Para calificar las diferentes materias en cada sesión de evaluación, tanto de seguimiento como ordinaria, el alumno ha de conseguir, entre los distintos aspectos a evaluar, un mínimo de 5 (SUFICIENTE) atendiendo a la valoración global de dicho alumno en ese periodo. La calificación final podrá ser de tres formas distintas, siendo el departamento quien, en sesión de reunión, tomará la decisión de cual aplicará en cada uno de los niveles en los cuales se imparten las materias propias. Así, dicha calificación final podrá ser:

- **Aritmética:** media aritmética de todas las notas obtenidas para cada criterio y/o competencia específica.
- **Continua (última nota):** siendo la nota final la última nota obtenida para cada criterio y/o competencia específica.
- **Continua (más alta):** siendo la nota final la nota más alta obtenida para cada criterio y/o competencia específica.

Teniendo en cuenta las calificaciones obtenidas, el alumnado que a final de curso no haya obtenido una calificación mínima de 5 (SUFICIENTE) tendrá la materia suspensa.

Cada profesor/a decidirá si realizará una recuperación trimestral o en Junio de su materia, en la cual SÓLO se evaluarán aquellos criterios y/o competencias específicas no superadas a lo largo del curso.

El resultado de la evaluación de los ámbitos que integren distintas materias se expresará mediante una única calificación, sin perjuicio de los procedimientos que puedan establecerse para mantener informados de su evolución en las diferentes materias al alumno o alumna y a sus padres, madres, tutores o tutoras legales.

Los resultados de la evaluación de cada materia se extenderán en la correspondiente acta de evaluación, y se expresarán en los términos cuantitativos y cualitativos Insuficiente (IN) para las calificaciones negativas; Suficiente (SU), Bien (BI), Notable (NT), o Sobresaliente (SB) para las calificaciones positivas, tal y como se recoge en el artículo 31 del Real Decreto 217/2022, de 29 de marzo.

FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA

Para el alumnado de 2º de FPB se realizarán dos evaluaciones a lo largo del curso y dos finales.

La 1ª final coincidirá con la 2ª evaluación y será la media aritmética de estas dos calificaciones.

La 2ª evaluación final se corresponderá con el período en el que el alumnado realiza la FCT (Formación en Centros de Trabajo) y/o con el alumnado que se quede en

el centro para recuperar aquellos ámbitos que tiene suspensos, a partir de la semana 26-35 del período lectivo.

Este alumnado será evaluado de ese ámbito antes de la finalización del periodo lectivo y se pondrá su calificación durante la sesión de evaluación correspondiente.

En este caso el alumnado realizará la FCT durante el primer trimestre del curso siguiente.

8.8. A lo largo del curso.

El tutor/a : llevará a cabo varias sesiones informativas para informar a los tutores legales sobre la evolución del alumno@, tanto en las distintas materias (información aportada por cada profesor/a) como a nivel de comportamiento y actitud.

Profesorado: Además de aportar la información al tutor, para las sesiones de tutoría nombradas anteriormente, puede tener reuniones con los tutores legales del alumnado, bien por iniciativa propia, bien a demanda de estos.

Página Web del centro: Durante el primer mes del período lectivo, los departamentos didácticos expondrán en la página web del centro los criterios de evaluación y calificación del alumnado.

De la misma forma, también se dará esa información al alumnado, en los primeros días de clase, por parte de cada profesor de la materia.

Se expondrán también los periodos de reclamación de los resultados de la evaluación, que se podrán llevar a cabo, en todo caso, después de la sesión ordinaria, en el tablón de anuncios del centro y a través de la página web.

8.9. En momentos puntuales.

Evaluación inicial:

Después de llevar a cabo la evaluación inicial, los tutores llevarán a cabo una reunión general con los tutores legales del alumnado, para informar de los resultados generales de esta evaluación, así como de otros aspectos a tener en cuenta como: normas del centro, elección de padres/madres delegad@s, resolución de dudas...

Esta reunión se llevará a cabo, de forma general, en la 2ª quincena de octubre.

Evaluaciones de seguimiento:

Antes de llevarse a cabo las sesiones de evaluación de seguimiento, los equipos educativos tienen una reunión (normalmente de forma telemática) para comprobar la marcha del grupo y los posibles problemas que puedan haber surgido, así como para informar a las familias, en los casos que fuera necesario, de las dificultades observadas.

En las evaluaciones de seguimiento se hacen las valoraciones de cada alumno@, informando a las familias de los resultados obtenidos.

Trámite de audiencia:

Después de la 2ª evaluación de seguimiento, los tutores/as conciertan una cita con aquellos padres/madres del alumnado que, por los resultados obtenidos hasta el momento, se prevé que:

- No van a promocionar de curso, o
- Que el equipo educativo cree conveniente, por sus características o dificultades, que curse un Programa de Diversificación Curricular o una FPB.

8.9. Evaluación ordinaria.

Después de la finalización del período lectivo, se lleva a cabo la evaluación ordinaria de cada curso, donde se valora el progreso alcanzado por los alumnos durante todo el curso.

Los resultados de la evaluación se entregan a través de los boletines de calificaciones a los tutores legales, una vez realizada la evaluación ordinaria y se firman las actas de evaluación por parte de todo el profesorado de cada materia y curso.

Para el alumnado que tiene materias pendientes, se le da un informe con las competencias específicas que no tiene superadas, de cara a establecer el plan de refuerzo para el curso que viene por un lado, y dar la posibilidad de ir trabajando estos aspectos durante el período estival de vacaciones, de forma voluntaria y opcional a las familias.

8.10. Reclamaciones. ¿Y SI NO ESTOY DE ACUERDO? (Art. 40/ O. 15 de enero de 2021).

Procedimiento por el cual los padres, madres o personas que ejerzan la tutela legal del alumnado solicitan las aclaraciones concernientes al proceso de aprendizaje, siempre respecto a la evaluación ordinaria:

- Una vez publicadas las actas de evaluación ordinaria, la solicitud de revisión se presentará en primera instancia ante la persona que ejerza la tutoría del alumnado, y si persistiera el desacuerdo, se podrá presentar por escrito ante la dirección, que deberá dar una respuesta motivada al reclamante antes de que finalice el curso escolar.
- Tendrán, además, derecho a conocer las decisiones relativas a su evaluación y promoción, a través de un boletín individualizado, así como al acceso a los documentos oficiales de evaluación y a las pruebas y documentos de las evaluaciones que se realicen a sus hijos, hijas, tutelados o tuteladas.
- Una vez finalizado el periodo de evaluación ordinaria, se expondrán en el tablón de anuncios del centro y en la página web, los períodos de reclamaciones a los resultados de las evaluaciones ordinarias.

a) Procedimiento de revisión en el centro docente (Art.56)

1. En el caso de que, a la finalización de cada curso, una vez recibidas las aclaraciones a las que se refiere el artículo 40 (procedimiento anterior), exista desacuerdo con la calificación final obtenida en una materia o con la decisión de

promoción y titulación adoptada, el alumno o la alumna o, en su caso, los padres, madres o personas que ejerzan su tutela legal podrán solicitar la revisión de dicha calificación o decisión, de acuerdo con el procedimiento que se establece en este artículo.

2. La solicitud de revisión deberá formularse **por escrito** y presentarse en el centro docente en el plazo de **dos días hábiles** a partir de la fecha de publicación de la calificación final o de la decisión de promoción o titulación que el centro determine y contendrá cuantas alegaciones justifiquen la disconformidad con dicha calificación o con la decisión adoptada.

3. Cuando la solicitud de revisión sea por **desacuerdo en la calificación final obtenida en una materia**, esta será tramitada a través de la **jefatura de estudios**, quien la **trasladará** a la persona que ostente la **jefatura del departamento** de coordinación didáctica responsable de la materia con cuya calificación se manifiesta el desacuerdo, **y comunicará tal circunstancia al tutor o tutora**. El **primer día hábil siguiente a aquel en el que finalice el período de solicitud de revisión**, el profesorado del departamento contrastará las actuaciones seguidas en el proceso de evaluación, con especial referencia a la adecuación de los procedimientos e instrumentos de evaluación aplicados con los recogidos en la correspondiente programación didáctica y en el proyecto educativo del centro. Tras este estudio, el departamento de coordinación didáctica elaborará el informe correspondiente, que recogerá la descripción de los hechos y actuaciones que hayan tenido lugar, el análisis realizado y la decisión adoptada por el mismo de **ratificación o modificación** de la calificación final objeto de revisión. El jefe o jefa del departamento de coordinación didáctica correspondiente trasladará el informe elaborado al jefe o jefa de estudios, quien informará al tutor o tutora haciéndole entrega de una copia de dicho informe para considerar conjuntamente la procedencia de reunir en sesión extraordinaria al equipo docente, a fin de valorar la posibilidad de revisar los acuerdos y las decisiones adoptadas para dicho alumno o alumna. En este caso, el tutor o la tutora recogerá en el acta de la sesión extraordinaria la descripción de los hechos y actuaciones que hayan tenido lugar, los puntos principales de las deliberaciones del equipo docente y la ratificación o modificación de la decisión objeto de revisión razonada, conforme a los criterios para la promoción o titulación del alumnado establecidos con carácter general por el centro docente en el proyecto educativo.

4. Cuando el objeto de la solicitud de revisión sea la **decisión de promoción o titulación**, el **jefe o jefa de estudios la trasladará al tutor o tutora** del alumno o alumna, como responsable de la coordinación de la sesión de evaluación en la que se adoptó la decisión, quien en un **plazo máximo de dos días hábiles desde la finalización del período de solicitud de revisión convocará una reunión extraordinaria del equipo docente correspondiente**. En dicha reunión se revisará el proceso de adopción de dicha decisión a la vista de las alegaciones presentadas. El tutor o la tutora recogerá en el acta de la sesión extraordinaria la descripción de los

hechos y actuaciones que hayan tenido lugar, siguiendo el procedimiento especificado en el apartado anterior.

5. **El jefe o jefa de estudios trasladará por escrito** los acuerdos relativos a la decisión razonada de ratificación o modificación de la calificación revisada o de la decisión de promoción o titulación al alumno o alumna o, en su caso, **a los padres**, madres o personas que ejerzan su tutela legal, e informará de la misma al tutor o tutora, **en un plazo máximo de cuatro días hábiles a contar desde la recepción de la solicitud de revisión**, lo cual pondrá término al proceso de revisión.

6. Si tras el proceso de revisión procediera la modificación de alguna calificación final o de la decisión de promoción o titulación adoptada para el alumno o alumna, el secretario o secretaria del centro docente insertará en las actas y, en su caso, en el expediente y en el historial académico de Educación Secundaria Obligatoria del alumno o la alumna la oportuna diligencia, que será visada por el director o directora del centro.

b) **Procedimiento de reclamación** (Art.57)

1. En el caso de que, tras el procedimiento de revisión en el centro docente al que se refiere el artículo 56, **persista el desacuerdo** con la calificación final de curso obtenida en una materia, o con la decisión de promoción o titulación, el alumno o alumna o, en su caso, los padres o madres o personas que ejerzan su tutela legal **podrán presentar reclamación**, la cual se tramitará de acuerdo con el procedimiento que se establece en este artículo:

- La reclamación deberá formularse por **escrito y presentarse al director o directora** del centro docente en el plazo de dos días hábiles a partir de la comunicación del centro a la que se refiere el artículo 56.5, para que la eleve a la correspondiente Delegación Territorial de la Consejería competente en materia de educación. El director o directora del centro docente, en un plazo no superior a tres días hábiles, remitirá el expediente de la reclamación a la correspondiente Delegación Territorial, al que incorporará los informes elaborados en el centro y cuantos datos considere acerca del proceso de evaluación del alumno o alumna, así como, en su caso, las nuevas alegaciones del reclamante y, si procede, el informe de la dirección del centro acerca de las mismas.

2. En cada Delegación Territorial se constituirán, para cada curso escolar, Comisiones Técnicas Provinciales de Reclamaciones formadas, cada una de ellas, por un inspector o inspectora de educación, que ejercerá la presidencia de las mismas y por el profesorado especialista necesario en un número no inferior a dos ni superior a cinco. Los miembros de las Comisiones Técnicas Provinciales de Reclamaciones, así como las personas que ejerzan su suplencia, serán designados por la persona titular de la correspondiente Delegación Territorial. En los casos de vacante, ausencia o enfermedad, los miembros de las comisiones serán sustituidos por las personas

suplentes que, al tiempo de su nombramiento, se hayan designado. A fin de garantizar la representación equilibrada de mujeres y hombres en la composición de las Comisiones Técnicas Provinciales de Reclamaciones se actuará de acuerdo con lo previsto en el artículo 11.2 de la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía. En el plazo de dos días desde la constitución de las Comisiones Técnicas Provinciales de Reclamaciones y, en cualquier caso, antes de que estas inicien sus actuaciones, se publicará la composición de las mismas en los tabloneros de anuncios de las Delegaciones Territoriales. Para mejorar la difusión de este acto, deberá recogerse la publicación en los términos del artículo 41.2.a) del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre. Para lo no previsto en la presente orden, el régimen de funcionamiento de las Comisiones Técnicas Provinciales de Reclamaciones será el establecido en las normas básicas del Capítulo II del Título Preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, así como en el Capítulo II del Título IV de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

3. La Comisión Técnica Provincial de Reclamaciones analizará el expediente y las alegaciones que en él se contengan a la vista de la programación didáctica del departamento respectivo, contenida en el proyecto educativo del centro docente, y emitirá un informe en función de los siguientes criterios:

a. Adecuación de los criterios de evaluación y estándares de aprendizaje evaluables aplicados, así como de los instrumentos de evaluación utilizados, a los recogidos en la correspondiente programación didáctica.

b. Adecuación de los criterios y procedimientos de evaluación aplicados incluidos en el proyecto educativo del centro.

c. Correcta aplicación de los procedimientos y criterios de calificación, evaluación, promoción y titulación establecidos en la programación didáctica y en el proyecto educativo del centro.

d. Cumplimiento por parte del centro docente de lo establecido en la normativa vigente para la evaluación de la etapa. Asimismo, en relación al carácter de la evaluación al que se refiere el artículo 37 y a los procedimientos e instrumentos de evaluación, se valorará si existe discordancia entre los resultados de la calificación final obtenida en una materia o la decisión de promoción o titulación adoptada y los obtenidos en el proceso de evaluación continua. La Comisión Técnica Provincial de Reclamaciones podrá solicitar aquellos documentos que considere pertinentes para la resolución del expediente.

4. En el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud de reclamación, la persona titular de la Delegación Territorial adoptará la resolución pertinente, previa propuesta de la Comisión Técnica Provincial de Reclamaciones, y se comunicará en un plazo máximo de dos días al director o directora del centro docente para su

aplicación, cuando proceda, y traslado al interesado o interesada. La resolución de la Delegación Territorial pondrá fin a la vía administrativa.

5. En el caso de que la reclamación sea estimada se procederá a la correspondiente corrección de los documentos oficiales de evaluación. A estos efectos, el secretario o secretaria del centro docente insertará en las actas y, en su caso, en el expediente y en el historial académico de Educación Secundaria Obligatoria del alumno o la alumna la oportuna diligencia, que será visada por el director o directora del centro.

8.11. Documentos oficiales de la evaluación.

En la Educación Secundaria Obligatoria, los documentos oficiales de evaluación son:

Las actas de evaluación.

1. Para cada uno de los cursos y se cerrarán tras la finalización del período lectivo. Comprenderán la relación nominal del alumnado que compone el grupo junto con los resultados de la evaluación de las materias o ámbitos y las decisiones sobre promoción y permanencia.
2. Los resultados de la evaluación se expresarán en términos numéricos.
3. En el caso de los ámbitos que integren distintas materias, el resultado de la evaluación se expresará mediante una única calificación, sin perjuicio de los procedimientos que puedan establecerse para mantener informados de su evolución al alumno o a la alumna y a sus madres, padres, tutoras o tutores legales sobre cada materia en particular.
4. Las actas de evaluación serán firmadas por todo el profesorado del grupo y llevarán el visto bueno del director/a del centro.

El expediente académico

1. El expediente académico recogerá, junto con los datos de identificación del centro, los del alumno o alumna, así como la información relativa a su proceso de evaluación.
2. Se abrirá en el momento de incorporación al centro y recogerá, al menos, los resultados de la evaluación de las materias o ámbitos, las decisiones de promoción y titulación, las medidas de apoyo educativo, las adaptaciones curriculares que se hayan adoptado para el alumno o alumna, y, en su caso, la fecha de entrega de la certificación de haber concluido la escolarización obligatoria a la que se refiere el artículo 17.4.
3. En el caso de que existan materias que hayan sido cursadas de forma integrada en un ámbito, en el expediente figurará, junto con la denominación de dicho ámbito, la indicación expresa de las materias integradas en el mismo.
4. La custodia y el archivo de los expedientes académicos corresponden a los centros docentes en que se hayan realizado los estudios de las enseñanzas correspondientes y serán supervisados por la inspección educativa.

El historial académico

1. El historial académico llevará el visto bueno del director o directora y tendrá valor acreditativo de los estudios realizados.
2. Como mínimo, recogerá los datos identificativos del alumno o alumna, las materias o ámbitos cursados en cada uno de los años de escolarización, las medidas curriculares y/u organizativas aplicadas, los resultados de la evaluación, las decisiones sobre promoción y permanencia, la información relativa a los cambios de centro y las fechas en que se han producido los diferentes hitos.
3. Deberá figurar, asimismo, la indicación de las materias que se han cursado con adaptaciones curriculares significativas.
4. Con objeto de garantizar la movilidad del alumnado, cuando varias materias hayan sido cursadas integradas en un ámbito, se hará constar, en el historial, la calificación obtenida en cada una de ellas. Esta calificación será la misma que figure en el expediente para el ámbito correspondiente.
5. Tras finalizar la etapa, el historial académico se entregará a los padres, madres, tutores o tutoras legales, o al propio alumno o alumna en caso de que fuese mayor de edad

El informe personal por traslado (en los casos que se requiera).

1. En el caso de que el alumno o la alumna se traslade a otro centro antes de finalizar la etapa, el centro de origen deberá remitir al de destino, y a petición de este, el informe personal por traslado, junto a una copia del historial académico.
2. El centro receptor abrirá el correspondiente expediente académico. La matriculación adquirirá carácter definitivo una vez recibida la copia del historial académico.
3. El informe personal por traslado contendrá los resultados de las evaluaciones que se hubieran realizado, la aplicación, en su caso, de medidas curriculares y organizativas, y todas aquellas observaciones que se consideren oportunas acerca del progreso general del alumno o la alumna.

9. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.

La Formación Profesional Básica se organiza de acuerdo con el principio de atención a la diversidad de los alumnos y las alumnas y su carácter de oferta obligatoria. Las medidas de atención a la diversidad estarán orientadas a responder a las necesidades educativas concretas de los alumnos y las alumnas y a la consecución de los resultados de aprendizaje vinculados a las competencias profesionales del título, y responderá al derecho a una educación inclusiva que les permita alcanzar dichos objetivos y la titulación correspondiente, según lo establecido en la normativa vigente en materia de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

Las Administraciones educativas promoverán medidas metodológicas de atención a la diversidad que permitan a los centros, en el ejercicio de su autonomía, una organización de las enseñanzas adecuada a las características de los alumnos y las

alumnas, con especial atención en lo relativo a la adquisición de las competencias lingüísticas contenidas en los módulos profesionales de Comunicación y Sociedad I y II para los alumnos y las alumnas que presenten dificultades en su expresión oral, sin que las medidas adoptadas supongan una minoración de la evaluación de sus aprendizajes.

Actuaciones de apoyo ordinario.

A lo largo del proceso de enseñanza-aprendizaje se hace necesario crear los medios de ayuda pedagógica a las diferentes demandas del alumno, estableciendo todas aquellas estrategias que posibiliten dar respuesta a los variados intereses, capacidades y motivaciones.

Entre las medidas ordinarias de atención a la diversidad destacan:

- Aclaración de dudas y repetición de explicaciones de la manera más individualizada posible
- Ayuda al alumno que no necesite.
- Destinar más tiempo para realizar algunas tareas
- Reconocer los progresos adquiridos por los alumnos.
- Fomentar actividades con un clima de trabajo para que el alumno participe activamente.

Adaptaciones curriculares.

Este fin primordial de la enseñanza tiene como ineludible consecuencia la asunción de las diferencias que aparecen en un grupo-clase como algo esencial de la tarea docente. Un instrumento muy válido en este sentido lo constituye la evaluación individualizada y, en primer teórico, una evaluación inicial, como método para detectar los ya mencionados diferentes intereses, capacidades y motivaciones que presenta el alumno.

En ciertos casos serán precisas adaptaciones no significativas específicamente dirigidas al alumno con determinadas características, pudiendo variar la metodología, proponer actividades mentales y prácticas diferenciadas, crear nuevos grupos de trabajo, ralentizar la introducción de contenidos o hacer hincapié en uno más que en otros que afectan a aspectos no básicos del currículo.

En todo este proceso de adaptación a la diversidad se pedirá, si el caso lo aconseja, asesoramiento al departamento de orientación.

La mejor estrategia para la integración del alumnado con necesidades educativas específicas o con determinados problemas de aprendizaje es implicarlos en las mismas tareas que al resto del grupo, con distintos problemas de apoyo y exigencia. El tratamiento debe ofrecer la posibilidad de retomar un contenido no asimilado en un momento posterior de trabajo, con lo cual evitamos la paralización del proceso de aprendizaje del alumnado, con ejercicios repetitivos que suelen incidir negativamente en el nivel de motivación.

Estrategias para la integración.

- Las actividades propuestas permitirán atender a las demandas de carácter más profundo por parte de aquellos alumnos con niveles de partida más avanzados o con un interés mayor sobre el tema estudiado.
- Las actividades prácticas son todas susceptibles de trabajarse desde distintos niveles, ofreciendo en cada ocasión una posibilidad de desarrollo en función del nivel de partida.
- Por último, la formación de grupos para la realización de las actividades prácticas fomentará las relaciones sociales entre el alumnado y la formación o asentamiento de una mayor cultura social y cívica.

ALUMNOS CON NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES.

Alumnos con trastornos graves de conducta:

Se insistirá básicamente en reforzar los contenidos mínimos mediante actividades de refuerzo pedagógico, como por ejemplo:

- Modificar la ubicación en clase.
- Repetición individualizada de algunas explicaciones.
- Propuesta de actividades complementarias que sirvan de apoyo.
- Potenciar la participación en clase.
- Propuesta de interrogantes para potenciar la curiosidad y, con ello, el aprendizaje.

Alumnos con discapacidad física:

Se debería estudiar el tipo de equipos, herramientas y dispositivos (periféricos) que precisa cada alumno y hacer la pertinente consulta y solicitud a las autoridades o asociaciones dedicadas a tal fin.

Actuaciones para el alumnado con altas capacidades intelectuales.

Los alumnos con altas capacidades son personas con perfiles excepcionales y como tales hay que darles una respuesta educativa diferente. Dicha intervención consiste en ofrecerles provisiones educativas adecuadas a su diversidad en el uso y manejo de conocimientos, recursos, habilidades, ritmo de aprendizaje, intereses y motivaciones.

Alumnado que se integra tardíamente al sistema educativo.

Se considera que un alumno o alumna presenta necesidad específica de apoyo educativo por “incorporación tardía al sistema educativo” cuando, por proceder de otros países o por cualquier otro motivo, se escolariza de forma tardía y presenta dificultades para acceder a la adquisición de los objetivos y competencias básicas respecto a sus coetáneos.

El alumnado de incorporación tardía al sistema educativo debe tener garantizada la escolarización atendiendo a sus circunstancias, conocimientos, edad e historial académico, de modo que se pueda incorporar al curso más adecuado a sus

características y conocimientos previos, con los apoyos oportunos, y de esta forma continuar con aprovechamiento su educación.

10.EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA Y DE LA PRÁCTICA DOCENTE.

De acuerdo al artículo 14 de la Orden del 14 de noviembre de 1994 por la que se regula el proceso de evaluación y acreditación académica del alumnado que curse la formación profesional específica establecida en la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo (BOE 24 noviembre de 1994) se evaluará la propia práctica docente con el logro de sus objetivos educativos del currículo.

Es por lo que, la evaluación no sólo se debe centrar en el alumnado y su aprendizaje, sino que también es fundamental evaluar el proceso de enseñanza y la práctica docente, como instrumento valioso para introducir las adaptaciones y mejoras necesarias en el proceso. Se trata de reflexionar sobre el desarrollo y grado de cumplimiento de la programación y de las actividades.

Esto se realiza:

1. De forma individual, mediante la observación continúa por parte del docente.
2. En el seno del equipo educativo, mediante la coordinación con el resto del profesorado.
3. De la opinión directa del alumnado, a través de cuestionarios.

Un dato significativo en este proceso de evaluación es el porcentaje de alumnado que alcanza las capacidades básicas pasando a actividades de ampliación, ya que nos mide el grado o no de cumplimiento de los objetivos marcados en la programación. En concreto se debe evaluar:

Proceso de aprendizaje: capacidades del alumnado, ambiente generado, motivación...

Proceso de enseñanza: el docente, aptitudes pedagógicas, metodología, los recursos, actividades,....

La coordinación con el equipo docente: la relación con las familias, etc.

La Orden de 12 de diciembre de 2007, que regula la evaluación en educación secundaria obligatoria, señala en su artículo 4.4, que los profesores evaluarán tanto los aprendizajes de los alumnos como los procesos de enseñanza y su propia práctica docente.

¿Qué evaluar?

La misma Orden recoge en su artículo 11 los elementos que debe incluir el Plan de evaluación de la práctica docente:

- 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.

¿Cuándo evaluar?

Podemos realizar una evaluación inicial al comienzo de curso para situar tanto el punto de partida del grupo aula (datos de evaluación inicial de los alumnos, recursos materiales y condiciones de aula, etc.), así como los recursos materiales y humanos de que dispone el centro.

Se realizará otra evaluación con los alumnos al finalizar el primer trimestre, con objeto de introducir elementos correctores en aquellos elementos que sean disfuncionales y otra al finalizar el curso, con objeto de reorientar la programación del curso siguiente.

¿Cómo evaluar?

La evaluación del proceso de enseñanza se realizará mediante cuestionarios anónimos que se pasarán a los alumnos. Tras el tratamiento de los datos del cuestionario, se reflexionará con el grupo acerca del resultado del mismo. Los cuestionarios versarán sobre aspectos metodológicos, actividades, actitudes, motivación, interés y funcionalidad de las actividades, valores, temporalización..., etc.

También se puede solicitar la colaboración de un observador externo, que podría ser otro compañero del Departamento. Otros elementos de reflexión lo constituyen las reuniones de departamento en las que se analiza el desarrollo de las Programaciones didácticas y las memorias trimestrales y finales que solicita Jefatura de Estudios.

11. MARCO LEGAL.

- BOE: Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación modificada por ley Orgánica 8/2013 , de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa.
- BOE: Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.
- BOJA: Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía.

- BOJA: Decreto 327/2010, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria.
- BOJA: Decreto 135/2016, de 26 de julio, por el que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía.
- BOE:LO 5/2002 de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional que pone en marcha del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional
- BOE: RD 1416/2005 de 25 de noviembre, sobre el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.
- BOE: Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero, y modificada en el Real Decreto 109/2008, de 1 de febrero
- BOJA: Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

12. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS.

Para este módulo no se utilizará durante el presente curso un libro de texto específico. Toda la documentación necesaria será transmitida a los alumnos mediante apuntes, memorias de datos que ellos deberán tener, fotocopias, visionado de vídeos etc.

Además se utilizarán los distintos espacios y equipamientos del departamento de madera y mueble, aula taller, aula técnica, etc.

Los alumnos deberán aportar una serie de recursos obligatorios:

- Material de dibujo técnico.
- Memoria de datos.
- Un equipo básico de herramientas manuales.
- Equipo de protección individual, bata, botas de seguridad, cascos, mascarilla, gafas y guantes.

Las Tecnologías de la Información y comunicación (TIC).

Uno de los objetivos de la educación es la del conocimiento y el uso habitual de las tecnologías de la información en el aprendizaje ya que mejoran y agilizan la eficiencia de los procesos de comunicación.

El uso de dichas tecnologías se promoverá mediante el empleo tanto de material audiovisual, como informático:

- Uso del ordenador como procesador de texto, PowerPoint, prezi, hoja de cálculo y herramientas de trabajo (hardware y software).
- Búsqueda de información relacionada con el módulo a través de Internet en direcciones que aparecen en la bibliografía y a través de Classroom Google para cada unidad.

- Uso del correo electrónico.
- Participación y comunicación con el alumnado a través de la plataforma Classroom Google en la realización de las actividades propuestas.
- Las Tecnologías para el Aprendizaje y el Conocimiento (TAC).

Estas tecnologías son las que incluyen a las TIC más un componente metodológico necesario para que se genere un aprendizaje significativo y en donde el docente se convierte en un guía. Están enfocadas a generar un entorno de aprendizaje más personalizado en donde el alumno es protagonista de su conocimiento.

13. BIBLIOGRAFÍA.

Dicha documentación se obtendrá de diferentes fuentes como:

- Bibliografía específica de madera y mueble (biblioteca del departamento).
- Bibliografía específica de representación gráfica (biblioteca del departamento).
- Revistas especializadas del sector. (Protecma, El Mueble, Nuevo Estilo, Tecnimadera, Confemadera, Aitim, ACEMM, etc.).
- Páginas Web.
- Catálogos de maquinaria, materiales, productos, instalaciones, montajes y otros
- Trabajos y proyectos, etc.
- Programas informáticos.

