



Tabla 1. Identificación del ciclo

Denominación del ciclo	GRADO DE CICLO FORMATIVO GRADO BÁSICO DE CARPINTERÍA Y MUEBLE
Nivel	Segundo curso
Familia Profesional	Madera, mueble y corcho

Tabla 2. Identificación del módulo

Nombre	Atención al Cliente
Código	3005
Curso	2º
Duración anual	70 H
Distribución semanal	2 H
Profesorado	James Carter Martínez

1. MARCO LEGISLATIVO

Leyes Orgánicas

- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE).
- Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, (LOMLOE).
- Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional
- Ley 17/2007, 10 de diciembre, de Educación de Andalucía, (LEA).

Ordenación de la Formación Profesional

- RD 1538/2006, de la ordenación general de la formación profesional en el que se indica que la evaluación de las enseñanzas de la formación profesional se realiza por módulos profesionales.
- Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional.
- Resolución de 26 de junio de 2024, de la Dirección General de Formación Profesional, por la que se dictan Instrucciones para regular aspectos relativos a la organización y al funcionamiento del curso 2025/2026 en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Normativa propia del ciclo formativo

- Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional.
- Orden 8 de noviembre de 2016, (*BOJA nº 241 de 19/12/2016*) por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía.
- 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.
- ORDEN de 28 de septiembre de 2011, por la que se regulan los módulos profesionales de formación en centros de trabajo y de proyecto para el alumnado matriculado en centros docentes de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

El alumnado que supere de forma satisfactoria todos los módulos y por consiguiente obtenga el Título Profesional Básico en Carpintería y Mueble, tendrá la competencia para 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 medioambientales 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.

De forma sintetizada la normativa de referencia para esta Programación Didáctica se encuentra recogida en la siguiente tabla:

	Estatal	Autonómica
Ordenación	<p>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.</p> <p>Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006 de 3 de mayo de Educación</p> <p>Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.</p> <p>Real Decreto 1529/2012, de 8 de noviembre, por el que se desarrolla el contrato para la formación y el aprendizaje y se establecen las bases de la formación profesional dual.</p> <p>Real Decreto 659/2023 de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional</p>	<p>Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía.</p> <p>Decreto 327/2010, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria.</p> <p>Orden de 16 de abril de 2020, por la que se convocan proyectos de Formación Profesional Dual para el curso académico 2020/2021.</p>
Perfil Profesional	<p>Ley Orgánica 3/2022 de 31 de marzo, de Ordenación e Integración de la Formación Profesional</p> <p>Real Decreto 1416/2005 de 25 de noviembre, sobre el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.</p> <p>Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero, y modificada en el Real Decreto 109/2008, de 1 de febrero.</p> <p>Real Decreto 1579/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el título de Técnico superior en Diseño y Amueblamiento y se fijan sus enseñanzas mínimas.</p>	<p>La presente orden tiene por objeto convocar proyectos de formación profesional dual, a desarrollar por centros docentes de la Comunidad Autónoma de Andalucía en el curso académico 2020/2021, en ejecución de lo establecido en el Real Decreto 1529/2012, de 8 de noviembre, por el que se desarrolla el contrato para la formación y el aprendizaje y se establecen las bases de la formación profesional dual.</p> <p>Orden de 13 de marzo de 20013, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Diseño y Amueblamiento.</p>

2. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN

El plan de actuación anual se va a llevar a cabo en el IES Carlos III, centro educativo situado en Prado del Rey (Cádiz), localidad de la comarca de la sierra de Cádiz, que se encuentra cerca de los límites del Parque Natural de los Alcornocales. Dicha población cuenta con 6000 habitantes. En el instituto se imparte:

Educación Secundaria Obligatoria

Bachillerato

Educación de Adultos

Ciclos Formativos de la familia profesional de actividades físicas y deportivas.

Ciclo Formativo de Grado Medio en Atención a Personas en Situación de Dependencia

Ciclo Formativo de Grado Básico en Servicios Comerciales

Ciclo Formativo de Grado Básico en Carpintería y Mueble

Ciclo Formativo de Grado Medio Técnico en Instalación y Amueblamiento

El Ciclo Formativo de Grado Básico en Carpintería y Mueble se imparte en un instituto de Educación Secundaria de carácter público, dependiente de la Junta de Andalucía, ejerciendo la parte práctica en unas instalaciones situadas en el polígono industrial La Ventilla, las cuales se encuentran del instituto a 950m. con el consecuente traslado y vigilancia de los alumnos hasta el centro para la impartición de las materias comunes, siendo necesario por la edad de los mismos.

El alumnado que está escolarizado en el centro procede fundamentalmente de la misma localidad, y al ser centro de referencia escolariza al alumnado procedente de los pueblos limítrofes como Algodonales o Villamartín.

En el 2º curso del Ciclo Formativo de Grado Básico, el alumnado procede del primer curso del mismo, ya que las características de este tipo de enseñanzas se crearon como medida para facilitar la permanencia de los alumnos y alumnas en el sistema educativo y no siempre se consigue. Hay un total de 11 alumnos, el nivel de los alumnos es medio bajo.

Este año nos encontramos con el dilema de que 2 alumnos del año pasado que se encontraban en la modalidad de FCT han repetido. Uno de ellos dejó de asistir al centro por lo que suspendió todas las materias; mientras que otro, aprobó la parte práctica de taller, siendo la

parte de ámbitos y FCT la que tiene que recuperar. Por lo que no se encuentran bajo el régimen DUAL; es decir, tenemos 9 alumnos bajo el régimen de DUAL y 2 alumnos en FCT.

El centro cuenta con un equipo docente para dar cobertura a la oferta formativa. El departamento de Madera y Mueble está formado por 4 profesores técnicos y 1 tecnólogo.

2 profesores técnicos, que imparten los módulos correspondientes al Ciclo Formativo de Grado Básico en Carpintería y Mueble; y 2 profesores técnicos y 1 tecnólogo que imparten los módulos profesionales al alumnado de Ciclo Formativo de Grado Medio en Técnico en Instalación y Amueblamiento.

3. COMPETENCIAS Y OBJETIVOS

3.1. Competencias profesionales y para la empleabilidad del ciclo que se trabajan en el módulo

La formación del módulo se relaciona con los siguientes objetivos generales del ciclo formativo i) y j); y las competencias profesionales, personales y sociales i) y j) del título. Además, se relaciona con los objetivos t), u), v), w), x), y) y z); y las competencias r), s), t), u), v), w) y x) que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de módulos profesionales.

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

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

3.2. Objetivos generales del ciclo a los que contribuye el módulo

Tabla 4. Objetivos generales del módulo profesional

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.
e)	Aplicar técnicas manuales y convencionales de preparación y finalización de superficies de elementos de carpintería y mueble manejando equipos, herramientas e instrumentos para realizar las operaciones de acabado y tapizado.
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 parqué, 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.

4. RA Y DISTRIBUCIÓN TEMPORAL

Los resultados de aprendizaje suponen la manifestación de lo que el alumnado conoce y es capaz de hacer o comprender al culminar el proceso de aprendizaje. Se pretende que todos los alumnos y alumnas alcancen los objetivos enumerados previamente, y, por ende, también que adquieran los resultados de aprendizaje.

Resultados de aprendizaje:

1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.
2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.
3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.
4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.

La formación dual dará comienzo en las empresas para 2º CFGB, el lunes 01/03/2026 y finalizará el jueves 29/05/2026. Haciendo un total de 200h. de prácticas.

Los alumnos de 2º que repiten, tienen otro periodo de prácticas (FCT) el cual engloba

un total de 260h. Dará comienzo el 01/03/2026 y finalizará el jueves 29/05/2026.

La diferencia es que los alumnos en régimen DUAL deben de asistir dos días a la semana al instituto para continuar con su educación en el aspecto de ámbitos.

Todos los alumnos matriculados tienen la opción de realizar estas prácticas exceptuando una serie de supuestos:

- 1.-** Insuficiencia de plazas formativas en el entorno laboral-productivo del centro docente.
- 2.-** El alumnado no cumple los requisitos de incorporación a la empresa u organismo equiparado (menor de 16 años, imposibilidad de alta en el régimen de la Tesorería General de la Seguridad Social, enfermedad, accidente o cualquier otra causa sobrevenida).
- 3.-** Todo alumno o alumna que se incorpore a la fase de formación en empresa u organismo equiparado deberá haber superado la adquisición de las competencias relativas a los riesgos específicos y la prevención de riesgos laborales.
- 4.-** En estos casos, el alumnado proseguirá su formación en el centro docente, donde deberá alcanzar todos los resultados de aprendizaje de todos los módulos profesionales del curso para poder promocionar a segundo. Por tanto, deberá realizar la fase de formación en empresa u organismo equiparado durante el segundo curso.
- 5.-** Los alumnos deberán cumplir con lo establecido en el artículo 153.3 del Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, que recoge los compromisos que debe asumir el alumnado que realiza la fase de formación en empresa u organismo equiparado

Toda la formación en la empresa se desarrollará en régimen general y supondrá entre un 10 y un 20 % de los resultados de aprendizaje del módulo profesional.

En lo que se refiere al módulo que estamos tratando de Atención al Cliente, tiene una carga horaria de __ horas por semana, siendo la duración de la formación en la empresa de __ semanas.

La metodología para lograr este RA vendrá supeditada por el tutor laboral, las prioridades de la empresa y las necesidades educativas de cada alumno y si fuera necesario se facilitaría a la empresa un formulario de evaluación, previo al inicio el tutor docente deberá elaborar un plan de formación individual.

Por lo general se llevará a cabo un seguimiento del alumnado, por parte del profesorado responsable del mismo.

A continuación, se detallan los resultados de aprendizaje a superar por el alumnado en el centro de trabajo.

Se realizará en la empresa u organismo equiparado la formación relacionada con el RA:

RA2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.

4.1. Criterios de evaluación

Tabla 6. Criterios de evaluación del módulo profesional

RA 1	Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.
<i>a</i>	Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.
<i>b</i>	Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.
<i>c</i>	Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.
<i>d</i>	Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.
<i>e</i>	Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros).
<i>f</i>	Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.
<i>g</i>	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.
<i>h</i>	Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
<i>i</i>	Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.

RA 2	Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.
<i>a</i>	Se han analizado las diferentes tipologías de público.
<i>b</i>	Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.
<i>c</i>	Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.
<i>d</i>	Se ha diferenciado entre información y publicidad.
<i>e</i>	Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.
<i>f</i>	Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.
<i>g</i>	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.
<i>h</i>	Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.

RA 3	Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.
<i>a</i>	Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.
<i>b</i>	Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.
<i>c</i>	Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.
<i>d</i>	Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.
<i>e</i>	Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.
<i>f</i>	Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente.
<i>g</i>	Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.
<i>h</i>	Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.

RA 4	Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.
<i>a</i>	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.
<i>b</i>	Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
<i>c</i>	Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso
<i>d</i>	Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.
<i>e</i>	Se ha cumplimentado una hoja de reclamación.
<i>f</i>	Se ha compartido información con el equipo de trabajo.

5. CONTENIDOS DE CARÁCTER ORIENTATIVO:

De acuerdo con lo establecido en los artículos 12.3 y 12.4 del Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, los contenidos básicos que figuran en los anexos correspondientes a los módulos profesionales que conforman los diferentes ciclos formativos de grado/medio/superior tendrán la consideración de carácter orientativo.

En la siguiente tabla se muestran los RA del módulo profesional, y los contenidos básicos asociados a cada uno de ellos:

RA1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.

Atención al cliente:

- 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.

RA2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.

Venta de productos y servicios:

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

RA3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.

Información al cliente:

- Roles, objetivos y relación cliente-profesional.
- Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio.
- Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio.
- Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos.
- Fidelización de clientes.
- Objecciones de los clientes y su tratamiento.
- Parámetros clave que identificar para la clasificación del artículo recibido. Técnicas de recogida de los mismos.
- Documentación básica vinculada a la prestación de servicios.

RA4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.

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.

Orientaciones pedagógicas.

Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de atención y servicio al cliente, tanto en la información previa como en la postventa del producto o servicio.

La definición de esta función incluye aspectos como:

- Comunicación con el cliente.
- Información del producto como base del servicio.
- Atención de reclamaciones.

1ª Evaluación					
Bloques de contenidos				UD	Denominación
1	2	3	4		
X				1	Atención al Cliente
X	X			2	Venta de productos y servicios
X	X	X		3	Información al Cliente
2ª Evaluación					
X		X			Reclamaciones
		X	X		Gestión
X	X	X	X		Prácticas
3ª Evaluación					
X	X	X	X	4	Prácticas

6. METODOLOGÍA

Serán de aplicación metodologías que, por un lado, permitan la adaptación a las características de las personas en formación, con especial atención a las necesidades de aquellas que presenten una discapacidad o cualquier otra necesidad específica, y teniendo en cuenta las posibilidades formativas del entorno productivo.

Por otro lado, se implementarán metodologías activas basadas en proyectos y retos, próximas a la realidad productiva, y la utilización de recursos y materiales tecnológicos que garanticen la calidad y actualización de la formación, mejoren el aprendizaje y atiendan a las distintas necesidades de cada persona en formación.

Durante todo el desarrollo del módulo se realizará una **instrucción directa**, concebida esta de forma amplia como cualquier método en el que el/la docente tiene un papel relevante como diseñador y guía de las experiencias de aprendizaje, no solo como alguien que expone conocimientos a aprender.

Se llevarán a cabo múltiples métodos pautados y regulados para construir **experiencias de aprendizaje**. Entre otros, serán de aplicación los siguientes:

- Aula invertida.

- Aprendizaje basado en Proyectos, Resolución de problemas, Retos, Social o para la comunidad....
- Aprendizaje Cooperativo entre iguales.

En todo caso, se favorecerá la integración y la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, se potenciará el Diseño Universal para el Aprendizaje (DUA) con objeto de garantizar una efectiva educación inclusiva, permitiendo el acceso al currículo a todo el alumnado.

Las enseñanzas de formación profesional, requieren una metodología que se adapte a la adquisición de capacidades y competencias. En nuestro caso, por tratarse de una enseñanza de educación especial se trata de una metodología activa, participativa, integradora e individualizada adaptada a las características especiales de cada alumno o alumna.

Por último, las actividades que se plantean estimulan el interés y el hábito de la lectura, la práctica de la expresión escrita y la capacidad de expresarse correctamente en público. También se incluirán actividades vinculadas con los distintos planes y programas del centro.

6.1. Materiales, recursos didácticos y espacios:

Se utilizarán materiales muy diversos, propios o elaborados por otros docentes/profesionales.

Para dar continuidad y homogeneidad al trabajo y recursos utilizados en el módulo se trabaja con la plataforma classroom como medio de comunicación, trabajo, entrega de materiales, tareas, etc.

Propios del centro, el instituto donde se imparte el ciclo se ubica en la zona alta de la localidad, en cambio el taller de prácticas está situado en unas instalaciones de propiedad municipal cedida para tal efecto. Dichas instalaciones cuentan con los espacios y equipamientos mínimos exigibles en el punto 4 del R.D. 127/2014 de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica en Carpintería y Mueble, que son los que se indican a continuación:

- Medios audiovisuales
- Pizarra

El visionado de videos relacionados con la carpintería en diferentes plataformas como youtube o web y blog especializados en esta materia.

Para el desarrollo de la programación se utilizan espacios diversos: aula de referencia, aula taller, espacios exteriores del centro, aula ATECA, así como los espacios formativos de las empresas u organismos equiparados donde realizan su formación DUAL.

6.2. Actividades propias de cada módulo:

Los principios metodológicos señalados, se llevarán a cabo a través de las actividades de enseñanza y aprendizaje, dependiendo de la naturaleza de dichas actividades, serán realizadas por el alumnado en el taller de carpintería o en el aula técnica, ya sea de forma individual o en grupos. Éstas son:

- Actividades de conocimientos previos o iniciación. Son actividades diseñadas para evaluar los conocimientos previos de los alumnos.
- Actividades de presentación-motivación. Actividades diseñadas con la finalidad de introducir a los alumnos en el objeto de estudio que nos ocupa y conocer las ideas, opiniones e intereses sobre los contenidos que vamos a desarrollar.
- Actividades de consolidación de los conocimientos adquiridos, que permitirán valorar el aprendizaje de conceptos, procedimientos, y actitudes.
- Actividades de refuerzo, que tienen como finalidad afianzar los conocimientos para aquellos alumnos en los que se observe una necesidad específica.

Por otra parte, y dependiendo del tipo de actividad, el agrupamiento del alumnado se llevará a cabo de forma:

- Individual: cuando se desee fomentar la iniciativa personal o la autonomía, o bien cuando así lo requiera el equipo utilizado.
- En pequeño grupo: para desarrollar la capacidad de trabajo en equipo y de relación interpersonal.
- En gran grupo: favorece capacidades de socialización y participación.

7. CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS DE ASIGNACIÓN DEL ALUMNADO AL PROFESOR TUTOR DUAL

Cada profesor/a que imparta docencia directa efectiva en módulos dualizados ejercerá funciones de tutoría DUAL del alumnado de dicho curso.

Cada profesor se hará cargo de un número de alumnos proporcional a las horas de docencia efectiva en los módulos dualizados de dicho curso. Para el reparto de empresas se atenderá a:

- Experiencia previa en tutorización del alumnado en dicha empresa.
- Adecuación del perfil profesional, académico y de formación del profesor en las características de la empresa u organismo equiparado.
- Situación geográfica de las empresas asignadas.

8. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE APRENDIZAJE

El art. 3.2 de la 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, subraya que el alumnado tiene derecho a ser evaluado conforme a criterios de plena objetividad, así como a conocer los resultados de sus aprendizajes.

El art. 2.1 de la Orden de 29 de septiembre de 2010 señala como norma general de ordenación de la evaluación que “la evaluación de los aprendizajes del alumnado que cursa ciclos formativos será **continua** y se realizará por módulos profesionales”.

La evaluación será continua en cuanto está inmersa en el proceso de enseñanza y aprendizaje del alumnado con el fin de detectar las dificultades en el momento en que se producen, averiguar sus causas y, en consecuencia, adoptar las medidas necesarias que permitan al alumnado continuar su proceso de aprendizaje.

La aplicación del proceso de evaluación continua requiere la asistencia regular a clase, tal y como se establece en el art. 2.2 de la Orden de 29 de septiembre de 2010. Es por ello que, si un alumno/a no asiste a clase con regularidad y el número de horas necesario para adquirir los objetivos generales, competencias personales, profesionales y sociales y los resultados de aprendizaje difícilmente podrá superar positivamente los criterios de evaluación asociados a los Resultados de Aprendizaje del módulo. En esta situación será de aplicación lo dispuesto en el Proyecto Educativo del centro.

8.1. Momentos de la evaluación

Evaluación inicial:

Durante el primer mes desde el comienzo del curso se realizará una evaluación inicial que permitirá al profesorado indagar sobre las características y el nivel de competencias que presenta el alumnado en relación con los resultados de aprendizaje y contenidos de las enseñanzas que se van a cursar. Esta evaluación en ningún caso conlleva calificación para el alumnado. Es el punto de partida de nuestra programación.

Evaluaciones parciales:

En cada trimestre, se celebrará una sesión de evaluación parcial que recogerá los aprendizajes relacionados con los resultados de aprendizaje definidos en la distribución temporal.

Evaluación final:

Al término del proceso de enseñanza-aprendizaje, todo el alumnado obtendrá una calificación final. La calificación refleja los resultados obtenidos por el alumno o alumna en su proceso de enseñanza-aprendizaje a lo largo de los Resultados de Aprendizaje. Para establecer dicha calificación el docente responsable de este módulo considerará el grado y nivel de adquisición de los resultados de aprendizaje establecidos para el módulo

profesional y los objetivos generales relacionados, así como de la competencia generales y para la empleabilidad,

8.2. Instrumentos de evaluación

Para la evaluación del alumnado se podrán utilizar diferentes instrumentos tales como cuestionarios, formularios, presentaciones, exposiciones orales, edición de documentos, pruebas, escalas de observación, rúbricas o portfolios, entre otros, coherentes con los criterios de evaluación y con las características específicas del alumnado garantizando así que la evaluación responde al principio de atención a la diversidad y a las diferencias individuales.

Se fomentarán los procesos de coevaluación, evaluación entre iguales, así como la autoevaluación del alumnado, potenciando la capacidad del mismo para juzgar sus logros respecto a una tarea determinada.

8.3. Criterios de Calificación:

El docente del módulo será el responsable de la calificación.

Para la calificación en la evaluación continua, se tendrán que realizar los resúmenes del tema 1 y 2 del libro de atención al cliente, y a su vez se realizará un examen tipo test de dichos temas. Cada parte será un 50% de la nota, haciendo la suma de las partes la nota de 10. Se debe tener aprobadas las dos partes con la nota mínima **5**, para así poder hacer su media correspondiente.

La calificación en la evaluación final será la media aritmética de los Resultados de Aprendizaje del módulo. Para superar el módulo es necesario tener todos los Resultados de Aprendizaje superados con una calificación mínima de un 5.

8.4. Mecanismo de recuperación

La recuperación de los resultados de aprendizaje no superados durante este curso podrá realizarse a lo largo del curso de acuerdo con la planificación docente del módulo.

En cualquier caso, la determinación y planificación de las actividades de refuerzo o mejora de las competencias, que permitan al alumnado matriculado en la modalidad presencial la superación de los módulos profesionales pendientes de evaluación positiva o, en su caso, mejorar la calificación obtenida en los mismos. Dichas actividades se realizarán en primer curso durante el periodo comprendido entre la última evaluación parcial y la evaluación final y, en segundo curso durante el periodo comprendido entre la sesión de evaluación previa a la realización del módulo profesional de formación en centros de trabajo y la sesión de evaluación final.

En el caso de alumnado de 2º curso que no hayan superado este módulo de 1er curso tendrá que recuperarlo durante el 1er y 2º trimestre del curso (se hará coincidir con la 1ª y 2ª evaluación parcial) Se propondrán actividades de recuperación siguiendo las directrices del departamento e informando del proceso de recuperación al alumnado afectado.

La información será comunicada por la tutora mediante llamada telefónica o a través del correo electrónico al propio alumno y su familia.

9. EVALUACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN Y LA PRÁCTICA DOCENTE.

Se evaluarán entre otros los siguientes aspectos:

1. Diseño sistemático y adecuado de la programación didáctica.

- Correcta planificación de las tareas.
- Adecuación de metodología, medios y tiempos con las necesidades reales del grupo.
- Desarrollo de la programación en clase.
- Relación entre objetivos y contenidos.
- Adecuación significativa de los objetivos y contenidos al contexto socio cultural del alumnado.
- Disponibilidad de un amplio repertorio de actividades que ayuden a alcanzar las competencias del módulo.

2. Satisfacción adecuada del alumnado con la labor docente.

- Atención personalizada.
- Evaluación objetiva y comprometida.
- Utilización de instrumentos de evaluación variados.
- Actitud responsable en el aula y fuera.
- Participación e interés por el módulo.
- Uso de los recursos y materiales necesarios.

3. Adquisición por parte del alumnado de los resultados de aprendizaje y los objetivos.

- Superación del módulo.
- Indagación y especialización en la materia.

Para llevar a cabo dicha evaluación de la práctica docente se podrán emplear entre otros los siguientes instrumentos:

- Cuestionarios de coevaluación
- Entrevistas
- Reflexiones
- Rúbricas
- Listas de cotejo

10. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Atención a la diversidad” no es lo mismo que “alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo (NEAE)”.

El artículo 2 de la Orden 29 de septiembre de 2010 establece la adecuación de las actividades formativas, así como de los criterios y los procedimientos de evaluación cuando el ciclo formativo vaya a ser cursado por alumnado con algún tipo de discapacidad, garantizándose el acceso a las pruebas de evaluación. Esta adaptación en ningún caso supondrá la supresión de resultados de aprendizaje y objetivos generales del ciclo que afecten a la adquisición de la competencia general del título.

Se plantean medidas genéricas no significativas que ayuden a mantener la motivación del alumnado y favorezcan el desarrollo del curso:

- Respeto los ritmos de aprendizaje del alumnado.
- Propuesta de actividades de ampliación para quienes quieran ampliar el proceso de aprendizaje.
- Uso de metodologías adecuadas a las capacidades del alumnado, a su nivel de autonomía y responsabilidad y a las dificultades o logros detectados.
- Repaso claro y esquemático de los conceptos para el alumnado con más dificultades de aprendizaje de cara a las actividades de recuperación.
- Adecuación de la evaluación para el alumnado con algún tipo de discapacidad, garantizándole el acceso a las pruebas de evaluación.

Se trata en definitiva de ayudar al alumnado a acceder a los aprendizajes del currículo que les corresponden por edad.

Por las características especiales de nuestro alumnado, se establece una metodología motivadora y adaptada a las características de cada alumno.

11. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

Las actividades en las que participan los alumnos son las determinadas por el equipo educativo del Ciclo Formativo de Grado Básico Específico de Educación Especial de Carpintería y Mueble y aprobadas por el departamento de madera y mueble y la dirección del centro.

- Visita autoguiada a sierra de Cádiz
- Jornada pedagógica y de convivencia en el centro con los grupos del departamento de madera y mueble.
- Salidas al entorno ciudad y provincia.
- Visita de algún taller de la zona.