

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE FORMACIÓN PROFESIONAL

Curso: 2025/26

Nombre del centro educativo: IES Práxedes Mateo Sagasta

Código y módulo profesional: 3005. Atención al cliente
Nivel: Grado Básico
Nivel de cualificación: 1
Ciclo formativo: Ciclo Formación Profesional Grado Básico en Acceso y Conservación en Instalaciones Deportivas
Familia profesional: Actividades físicas y deportivas
Duración: 65 horas (2 horas semanales).
Estándares de competencia asociados: AFD 500_1 (UC1631_1, UC1632_1, UC1633_1), ADG305_1 (UC0969_1, UC0970_1, UC0971_1) y COM412_1 (UC1329_1)
Referente europeo: CINE-3.5.3.
Docente: David Miranda Torres

INDICE

1.	Programación del Departamento de Procesos de gestión administrativa	4
2.	Ciclo formativo: Acceso y conservación en instalaciones deportivas	4
	Legislación que lo sustenta:	4
3.	Identificación del título	6
	Relación de cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título	7
	Entorno profesional del título	7
	Prospectiva del título en el sector o sectores	8
4.	Objetivos generales del ciclo formativo.....	9
5.	Competencias.....	11
6.	Relación de módulos que conforman el ciclo formativo, carga horaria	13
7.	Módulo: Atención al Cliente	13
	Contenidos básicos	13
	Orientaciones pedagógicas del módulo	14
	Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.....	14
	Relación entre RA y Competencias	16
	Secuenciación de las UD y tiempo asignado para el desarrollo de cada una de ellas	17
	Prevención de riesgos laborales	19
8.	Medidas para alcanzar los mínimos exigibles	22
	Actividades de ampliación	22
	Actividades extraescolares	22
	Actividades complementarias	22
	Adaptaciones curriculares	23
	Actividades de orientación	23
	Actividades de refuerzo	23
	Actividades para alumnado con el módulo pendiente	23
9.	Plan de formación en empresa	23

10.	Criterios de evaluación que serán aplicados para la verificación del progreso y la calificación	24
	1ª convocatoria ordinaria	24
	Alumnado que no llegara a los mínimos exigibles para la superación del módulo en evaluación continua	¡Error! Marcador no definido.
	Alumnado que hubiera perdido la evaluación continua	¡Error! Marcador no definido.
	2ª sesión ordinaria.....	¡Error! Marcador no definido.
11.	Contexto del proceso de enseñanza-aprendizaje	¡Error! Marcador no definido.
	Materiales y recursos didácticos	¡Error! Marcador no definido.
	Organización de la orientación escolar, profesional y formación para la inserción laboral	¡Error! Marcador no definido.
	Medidas para la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación.....	¡Error! Marcador no definido.
12.	DUA y medidas de atención personalizadas (MAPs) e individualizadas a la diversidad	¡Error! Marcador no definido.
13.	Principios metodológicos	¡Error! Marcador no definido.
	Estrategias y técnicas metodológicas	¡Error! Marcador no definido.
14.	Contingencias ante absentismo.....	¡Error! Marcador no definido.
15.	Apoyos	¡Error! Marcador no definido.
16.	Valoración de la práctica docente y de la programación	¡Error! Marcador no definido.
17.	Seguimiento de la programación.....	¡Error! Marcador no definido.

1. Programación del Departamento de Procesos de gestión administrativa

Ciclo Formación Profesional Grado Básico en Acceso y Conservación en Instalaciones Deportivas

Módulo: Atención al Cliente

- Código: 3005
- Duración: 60 horas (2 horas semanales).

FP Básica II. 2025-2026. IES Práxedes Mateo Sagasta

Docente: David Miranda Torres

2. Ciclo formativo: Acceso y conservación en instalaciones deportivas

Legislación que lo sustenta:

- Constitución española, de 27 de diciembre de 1978 (Artículo 27).
- Ley Orgánica 3/1982, de 9 de junio, de Estatuto de Autonomía de La Rioja (Artículo 10).
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (en adelante, LOE).
- Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (en adelante, LOMLOE).
- Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.
- Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, reguladora del Derecho a la Educación (en adelante, LODE).
- Orden de 1 de febrero de 1996 por la que se aprueban los temarios que han de regir en los procedimientos de ingreso, adquisición de nuevas especialidades y movilidad para determinadas especialidades de los Cuerpos de Profesores de Enseñanza Secundaria y Profesores Técnicos de Formación Profesional.
- Orden EFP/792/2019, de 18 de julio, por la que se establece el currículo del ciclo formativo de Formación Profesional Básica correspondiente al Título Profesional Básico en Acceso y conservación en instalaciones deportivas.
- Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre, por el que se regula el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.
- Real Decreto 243/2022, de 5 de abril, por el que se establecen la ordenación y las enseñanzas mínimas del Bachillerato; en lo que respecta a su Disposición transitoria segunda sobre la aplicabilidad del Real Decreto 984/2021, de 16 de noviembre, por el que se regulan la evaluación y la promoción en la Educación Primaria, así como la evaluación, la promoción y la titulación en la Educación Secundaria Obligatoria, el Bachillerato y la Formación Profesional.
- Real Decreto 276/2007, de 23 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de ingreso, accesos y adquisición de nuevas especialidades en los cuerpos docentes a que se refiere la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, y se regula el régimen transitorio de ingreso a que se refiere la disposición transitoria decimoséptima de la citada ley.
- Real Decreto 498/2024, de 21 de mayo, por el que se modifican determinados reales decretos por los que se establecen títulos de Formación Profesional de grado básico y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- Real Decreto 658/2024, de 9 de julio, por el que se modifican el Real Decreto 132/2010, de 12 de febrero, por el que se establecen los requisitos mínimos de los centros que impartan las enseñanzas del segundo ciclo de la educación infantil, la educación primaria y la educación secundaria, y el Real

Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional.

- Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional.
- Real Decreto 73/2018, de 19 de febrero, por el que se establece el Título profesional básico en acceso y conservación en instalaciones deportivas y se fijan los aspectos básicos del currículo.
- Real Decreto 69/2025, de 4 de febrero, por el que se desarrollan los elementos integrantes y los instrumentos de gestión del Sistema Nacional de Formación Profesional, y se modifica el Real Decreto 375/1999, de 5 de marzo, por el que se crea el Instituto Nacional de las Cualificaciones.
- Decreto 31/2022, de 1 de junio, por el que se regula la convivencia en los centros educativos sostenidos con fondos públicos en la Comunidad Autónoma de La Rioja.
- Decreto 44/2010, de 6 de agosto, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas de los ciclos formativos de Formación Profesional del sistema educativo y su aplicación en la Comunidad Autónoma de La Rioja.
- Decreto 54/2008, de 19 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria en la Comunidad Autónoma de La Rioja.
- Instrucciones de 26 de junio de 2024, de la Dirección General de Gestión Educativa por la que se regula la Organización y el Funcionamiento de los centros docentes públicos situados en la Comunidad Autónoma de La Rioja para el Curso Académico 2024/2025.
- Orden 3/2016, de 31 de marzo, de la Consejería de Educación, Formación y Empleo, por la que se regula la provisión, en régimen de interinidad, de puestos de trabajo docentes no universitarios.
- Orden 6/2014, de 6 de junio, de la Consejería de Educación, Cultura y Turismo por la que se regula el procedimiento de elaboración del Plan de Atención a la Diversidad en los centros docentes sostenidos con fondos públicos de la Comunidad Autónoma de La Rioja.
- Orden EDC/33/2021, de 17 de junio, por la que se establecen las titulaciones requeridas para el desempeño de puestos docentes en régimen de interinidad y las titulaciones y certificaciones que acreditan el conocimiento de idiomas para la habilitación para el ejercicio de la docencia en puestos de perfil bilingüe.
- Orden EDC/69/2022, de 24 de octubre, por la que se adoptan medidas para la promoción de la convivencia en los centros docentes sostenidos con fondos públicos de la Comunidad Autónoma de La Rioja.
- Orden EDE/14/2023, de 30 de noviembre, por la que se modifica la Orden EDC/69/2022, de 24 de octubre, por la que se adoptan medidas para la promoción de la convivencia en los centros docentes sostenidos con fondos públicos de la Comunidad Autónoma de La Rioja.
- Orden EDU/53/2018, de 31 de julio, por la que se regula la Evaluación Psicopedagógica en los centros sostenidos con fondos públicos de La Rioja.
- Orden EDU/8/2019, de 15 de marzo, por la que se regula la evaluación y acreditación académica de las enseñanzas de Formación Profesional del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de La Rioja.
- Resolución 8/2021, de 17 de marzo, de la Dirección General de Innovación Educativa, por la que se suspende la realización de la evaluación establecida en el artículo 20.3, de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación para el curso escolar 2020/2021.
- Resolución 37/2024, de la Dirección General de Formación Profesional por la que se aprueban las instrucciones de organización y funcionamiento de la fase de formación en empresa en los grados D y E, correspondientes a los ciclos formativos de grado básico, medio y superior (niveles 1, 2,3) y cursos de especialización (niveles 2,3) en aplicación del Real Decreto 659/2023 de 18 de julio.

- Resolución 3452/2014, de 6 de noviembre, de la Dirección General de Educación, por la que se establece el catálogo de actuaciones generales y medidas ordinarias y específicas de respuesta educativa a la diversidad del alumnado de la Comunidad Autónoma de La Rioja.
- Resolución 28/2024, de 30 de agosto, de la Dirección General de Formación Profesional, por la que se dictan instrucciones para el desarrollo del módulo de Formación Profesional en Centros de Trabajo de las enseñanzas de Formación Profesional del Sistema Educativo en la Comunidad Autónoma de La Rioja.
- Resolución 27/2025, de 10 de octubre, de la Dirección General de Formación Profesional por la que se aprueban las instrucciones de organización y funcionamiento de la fase de formación en empresa en los grados D y E, correspondientes a los ciclos formativos de grado básico, medio y superior (niveles 1, 2, 3) y cursos de especialización (niveles 2, 3).
- Resolución 26/2025, de 25 de agosto, de la Dirección General de Formación Profesional, por la que aprueban las instrucciones que regulan la organización y la estructura curricular de los ciclos formativos de Grado Básico, Grado Medio y Grado Superior del sistema educativo en los centros educativos, a partir del curso 2025/2026.
- Resolución 25/2025, de 3 de abril, de la Consejería de Educación y Empleo, por la que se establece el calendario escolar del curso académico 2025/2026, para los centros docentes no universitarios de la Comunidad Autónoma de La Rioja con excepción de las escuelas infantiles y centros privados de primer ciclo de Educación Infantil.
- Resolución 23/2025, de 21 de julio, de la Dirección General de Formación Profesional, por la que se dictan instrucciones para la organización y estructura curricular de los ciclos formativos de Grado Básico en la modalidad específica para alumnado con necesidades educativas especiales en los centros sostenidos con fondos públicos de la Comunidad Autónoma de La Rioja, para los Títulos de Grado Básico en Servicios Administrativos y en Agrojardinería y Composiciones Florales.
- Resolución 2/2023, de 18 de enero, de la Dirección General de Innovación Educativa, por la que se dictan instrucciones que concretan la organización y funcionamiento del Aula de Convivencia en los centros docentes sostenidos con fondos públicos de la Comunidad Autónoma de La Rioja.
- Resolución 18/2025, de 4 de julio, de la Dirección General de Formación Profesional, por la que se dictan instrucciones que regulan el desarrollo del Proyecto Intermodular de los Ciclos Formativos de Formación Profesional Básico, Medio y Superior, en la Comunidad Autónoma de La Rioja, durante el curso 2025-2026

3. Identificación del título

Esta formación se corresponde con:

- Marco Español de Cualificaciones para el Aprendizaje Permanente (MECU): Nivel 3A
- Clasificación Internacional Normalizada de la Educación 2011 (CINE-11): Nivel 3.5.3

El Título Profesional Básico queda identificado por los siguientes elementos:

- Denominación: Título profesional básico en acceso y conservación en instalaciones deportivas.
- Nivel: Formación Profesional Básica.
- Duración: 2.000 horas.
- Familia Profesional: Actividades físicas y deportivas.
- Referente europeo: CINE-3.5.3. (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).

RELACIÓN DE CUALIFICACIONES Y UNIDADES DE COMPETENCIA DEL CATÁLOGO NACIONAL DE CUALIFICACIONES PROFESIONALES INCLUIDAS EN EL TÍTULO

Cualificaciones profesionales **completas**:

- a) Operaciones auxiliares en la organización de actividades y funcionamiento de instalaciones deportivas AFD 500_1 (Real Decreto 146/2011, de 4 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:
 - UC1631_1: Realizar operaciones auxiliares de control de acceso y circulación en la instalación deportiva y asistir a los usuarios en el uso de la misma.
 - UC1632_1: Realizar la asistencia operativa a los técnicos deportivos durante el desarrollo de sus actividades en instalaciones deportivas.
 - UC1633_1: Realizar operaciones preventivas para mejorar la seguridad en la instalación deportiva e iniciar la asistencia en caso de emergencia.
- b) Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales ADG305_1 (Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:
 - UC0969_1: Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico.
 - UC0970_1: Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización.
 - UC0971_1: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático.

Cualificación profesional **incompleta**. Actividades auxiliares de comercio COM412_1 (Real Decreto 1179/2008, de 11 de julio), que comprende las siguientes unidades de competencia:

- UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.

ENTORNO PROFESIONAL DEL TÍTULO

Este/a profesional desarrolla principalmente su actividad profesional por cuenta ajena, tanto en el ámbito público, la Administración General del Estado, las administraciones autonómicas o locales, como en entidades de carácter privado, ya sean grandes, medianas o pequeñas empresas, en gimnasios y federaciones deportivas, en piscinas, espacios naturales, parques acuáticos, empresas de servicios deportivos, empresas de turismo activo, hoteles, campings, balnearios y centros de SPA, empresas de gestión deportiva, clubes y asociaciones deportivorecreativas y de ocio, centros educativos e instalaciones deportivas afines, y bajo la supervisión directa de un responsable superior.

Las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes son los siguientes:

- a. Acompañante de usuarios en instalaciones deportivas.
- b. Auxiliar de archivo.
- c. Auxiliar de control de instalaciones deportivas.
- d. Auxiliar de información.
- e. Auxiliar de oficina.
- f. Auxiliar de servicios generales.

- g. Ayudante/a Control y Mantenimiento.
- h. Clasificador/a y/o repartidor/a de correspondencia.
- i. Conserje de colegios.
- j. Conserje de instalaciones.
- k. Conserje de piscinas.
- l. Mozo/a vestuario de piscinas.
- m. Ordenanza.
- n. Subalterno/a de dependencias.
- o. Subalterno/a de piscinas.
- p. Recepcionista.
- q. Taquillero/a.
- r. Telefonista en servicios centrales de información.

PROSPECTIVA DEL TÍTULO EN EL SECTOR O SECTORES

Las administraciones educativas tendrán en cuenta, al desarrollar el currículo correspondiente, las siguientes consideraciones:

a) La **evolución** experimentada en España en las últimas décadas en el concepto de la actividad físico deportiva ha sido llamativa. Este cambio tiene su base en varios aspectos entre los que cabrían destacar; la implantación del área de la educación física en los colegios, los cambios culturales, el concepto de ocio y los estudios que relacionan la práctica físico deportiva al bienestar personal, la salud y la calidad de vida del individuo. La creciente demanda de los ciudadanos de estos servicios ha provocado que tanto las administraciones públicas como empresas privadas hayan invertido en este sector, por lo que en los últimos treinta años el número de instalaciones deportivas en el país se ha multiplicado por cuatro. Este progreso requiere, por tanto, de profesionales con formación suficiente que realicen trabajos de apoyo en el buen funcionamiento de la instalación deportiva, así como en operaciones auxiliares de organización de los servicios.

b) La **diversidad** de actividades deportivas viene condicionando la infraestructura en las instalaciones deportivas. Esto ha dado lugar a una transformación de los espacios deportivos, por ello, en una misma instalación coinciden gran pluralidad de espacios, tales como zonas de entrada y de recreo, pabellón deportivo, piscina, vestuarios, almacén. Para realizar los trabajos que garanticen el buen funcionamiento del recinto se necesita de personal que sea capaz de adecuarse a las necesidades de los nuevos hábitos físicos deportivos de consumo y necesidades del sector.

c) Actualmente se ha abierto camino a otras actividades físico deportivas, englobando entre otras, las **actividades extraescolares**, las competiciones de aficionados, los entrenamientos para la preparación de pruebas físicas, las actividades para la mejora de una patología física, por consiguiente, el usuario elige la instalación deportiva, pública o privada, para realizarlas ya que sus infraestructuras permiten la práctica físico deportiva en un gran abanico de posibilidades. El uso cotidiano de la instalación deportiva por parte de los usuarios propicia que los centros deportivos permanezcan abiertos en horario amplio

y durante todos los días del año, necesitando para ello de un personal que trabaje en el centro mientras que el usuario permanezca en el recinto deportivo.

e) La **legislación** actual, los nuevos hábitos en otras actividades físico deportivas, el mayor número y diversidad de usuarios exigen un mayor control en la calidad y la accesibilidad en la instalación deportiva, por tanto, existe una demanda real para formar a profesionales cualificados que lleven a cabo la realización de las tareas requeridas.

f) Finalmente, se hacen imprescindibles las **actitudes** favorables hacia el trabajo polivalente que el profesional debe acometer, la autoformación y la responsabilidad para alcanzar las competencias propias del perfil.

4. Objetivos generales del ciclo formativo

Los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes:

- a) Identificar las características y demandas de los usuarios de la instalación para realizar operaciones de atención en el control de acceso.
- b) Gestionar la inscripción, adjudicación de grupos y emisión de carnés de los usuarios de la instalación para realizar operaciones de atención en el control de acceso.
- c) Aplicar técnicas y protocolos de asistencia y acompañamiento para el desplazamiento de los usuarios y visitantes dependiendo de su nivel de autonomía.
- d) Identificar las características de materiales, equipos y elementos auxiliares, así como su ubicación, según necesidades de la actividad para realizar las tareas auxiliares de asistencia a la organización y desarrollo de las actividades físico deportivas.
- e) Realizar el registro de materiales, equipos, asistentes, grupos y actividades según los planes e instrucciones establecidas para realizar las tareas auxiliares de asistencia a la organización y desarrollo de las tareas físico deportivas.
- f) Comprobar y mantener el estado de instalaciones, pavimentos, equipamientos, equipos de primeros auxilios y botiquines, señales de emergencia y de información de riesgos según la normativa vigente y de las instrucciones recibidas a fin de la prevención accidentes.
- g) Identificar las características de los protocolos y las actuaciones que garantizan la seguridad de los usuarios y el personal de la instalación para la generación de entornos seguros en situaciones de emergencia.
- h) Seleccionar y utilizar los útiles y herramientas adecuados, aplicando las técnicas básicas requeridas en cada caso para realizar trabajos de mantenimiento básico y de reparación de pequeños desperfectos en la instalación.
- i) Caracterizar las fases del proceso guarda, custodia y recuperación de la información, empleando equipos informáticos y medios convencionales para su almacenamiento y archivo.
- j) Utilizar procedimientos de reproducción y encuadernado de documentos controlando y manteniendo operativos los equipos para realizar labores de reprografía y de encuadernado.

- k) Describir los protocolos establecidos para la recepción y el envío de correspondencia y paquetería identificando los procedimientos y operaciones para su tramitación interna o externa.
- l) Describir los principales procedimientos de cobro, pago y control de operaciones comerciales y administrativas utilizados en la actividad empresarial determinando la actividad relevante para la realización de operaciones básicas de tesorería y para su registro y comprobación.
- m) Determinar elementos relevantes de los mensajes más usuales para la recepción y emisión de llamadas y mensajes mediante equipos telefónicos e informáticos.
- n) Aplicar procedimientos de control de almacenamiento comparando niveles de existencia para realizar tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina.
- ñ) Identificar las necesidades de los clientes y la información precisa para satisfacerlas, aplicando técnicas y protocolos de resolución de incidencias y quejas para atender a los clientes.
- o) 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.
- p) 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.
- q) 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.
- r) 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.
- s) 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.
- t) Reconocer características básicas de producciones culturales y artísticas, aplicando técnicas 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.
- u) 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.
- v) 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.
- w) Reconocer causas y rasgos propios de fenómenos y acontecimientos contemporáneos, evolución histórica, distribución geográfica para explicar las características propias de las sociedades contemporáneas.

- x) Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos, aplicándolos en sus relaciones sociales habituales y en la resolución pacífica de los conflictos.
- y) 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.
- z) 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.
- aa) 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.
- ab) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.
- ac) 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.
- ad) 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.
- ae) 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.

5. Competencias

Competencia general del título:

La competencia general de este título consiste en realizar operaciones auxiliares en el control de acceso, circulación y asistencia a los usuarios y visitantes de la instalación deportiva, el apoyo a la organización de actividades físico deportivas siguiendo instrucciones de superiores o plan de trabajo, la prevención para la mejora de la seguridad dentro del recinto y la reposición o reparación de averías de nivel básico, operando con la calidad indicada, y actuando en condiciones de seguridad y de prevención de riesgos laborales y la 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.

Las **competencias profesionales para la empleabilidad** y las competencias para el aprendizaje permanente de este título son las que se relacionan a continuación:

- a. Realizar operaciones de atención en el control de acceso, circulación, y asistencia a los usuarios de la instalación y de acompañamiento a visitantes, grupos e individuos según su nivel de autonomía.
- b. Realizar tareas auxiliares de asistencia a la organización y desarrollo de las actividades físico deportivas, distribuyendo y colocando los materiales, equipos y elementos auxiliares necesarios para la actividad a realizar según requerimiento del técnico responsable.
- c. Realizar operaciones auxiliares de prevención de accidentes inspeccionando y manteniendo en buen estado las señales de emergencia e información, así como los equipos de primeros auxilios y el botiquín.
- d. Participar en la generación de entornos seguros en situaciones de emergencia siguiendo protocolos de actuación establecidos.

- e. Realizar trabajos de mantenimiento básico y reparación de pequeños desperfectos detectados en las instalaciones que no requieran los conocimientos de un especialista.
- f. Realizar tareas básicas de almacenamiento y archivo de información y documentación, tanto en soporte digital como convencional, de acuerdo con los protocolos establecidos.
- g. Realizar labores de reprografía y encuadernado básico de documentos de acuerdo a los criterios de calidad establecidos.
- h. Tramitar correspondencia y paquetería, interna o externa, utilizando los medios y criterios establecidos.
- i. Realizar operaciones básicas de tesorería, utilizando los documentos adecuados en cada caso.
- j. Recibir y realizar comunicaciones telefónicas e informáticas transmitiendo con precisión la información encomendadas según los protocolos y la imagen corporativa.
- k. Realizar las tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina, preparando los pedidos que aseguren un nivel de existencias mínimo.
- l. Atender al cliente, utilizando las normas de cortesía y demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.
- m. Mantener hábitos de orden, puntualidad, responsabilidad y pulcritud a lo largo de su actividad.
- n. Resolver problemas predecibles relacionados con su entorno físico, social, personal y productivo, utilizando el razonamiento científico y los elementos proporcionados por las ciencias aplicadas y sociales.
- o. Actuar de forma saludable en distintos contextos cotidianos que favorezcan el desarrollo personal y social, analizando hábitos e influencias positivas para la salud humana.
- p. Valorar actuaciones encaminadas a la conservación del medio ambiente diferenciando las consecuencias de las actividades cotidianas que pueda afectar al equilibrio del mismo.
- q. Obtener y comunicar información destinada al autoaprendizaje y a su uso en distintos contextos de su entorno personal, social o profesional mediante recursos a su alcance y los propios de las tecnologías de la información y de la comunicación.
- r. Actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas, apreciando su uso y disfrute como fuente de enriquecimiento personal y social.
- s. Comunicarse con claridad, precisión y fluidez en distintos contextos sociales o profesionales y por distintos medios, canales y soportes a su alcance, utilizando y adecuando recursos lingüísticos orales y escritos propios de la lengua castellana y, en su caso, de la lengua cooficial.
- t. Comunicarse en situaciones habituales tanto laborales como personales y sociales utilizando recursos lingüísticos básicos en lengua extranjera.
- u. Realizar explicaciones sencillas sobre acontecimientos y fenómenos característicos de las sociedades contemporáneas a partir de información histórica y geográfica a su disposición.
- v. 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.
- w. 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.
- x. 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.
- y. 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.
- z. Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todas las personas que afectan a su actividad profesional.
- aa. Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.

- bb. 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.

6. Relación de módulos que conforman el ciclo formativo, carga horaria

Acceso y Conservación en Instalaciones Deportivas

Código módulo/ ámbito	Denominación completa módulo/ ámbito	Horas semanales 1º	Horas anuales 1º	Horas semanales 2º	Horas anuales 2º
3003	Técnicas administrativas básicas	6	200		
3149	Asistencia en la organización de espacios, actividades y reparto de material en la instalación físico-deportiva	6	200		
3151	Operaciones básicas de prevención en las instalaciones deportivas	6	200		
3159	Itinerario personal para la empleabilidad	2	67		
3161	Comunicación y Ciencias Sociales I	5	167		
3163	Ciencias Aplicadas I	4	133		
3004	Archivo y comunicación			5	167
3005	Atención al cliente			2	67
3148	Acceso de usuarios y organización de la instalación físico-deportiva			3	99
3150	Reparación de averías y reposición de enseres			6	200
3160	Proyecto intermodular de aprendizaje cooperativo			2	67
3162	Comunicación y Ciencias Sociales II			5	167
3164	Ciencias Aplicadas II			6	200
Tut	Tutoría 2º			1	33

7. Módulo: Atención al Cliente

- Código: 3005
- Duración: Duración: 67 horas (2 horas semanales).

Contenidos básicos

Atención al cliente:

- El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen. Canales de comunicación con el cliente.
- Barreras y dificultades comunicativas.
- Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales.
- Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal.
- Empatía y receptividad.

Venta de productos y servicios:

- Actuación del vendedor profesional.
- Exposición de las cualidades de los productos y servicios. La presentación y demostración del producto.
- 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. Las objeciones del cliente.
- Técnicas de venta.
- Servicios postventa.
- Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

Información al cliente:

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

Orientaciones pedagógicas del módulo

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

La definición de esta función incluye aspectos como:

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

La formación del módulo se relaciona con los siguientes objetivos generales del ciclo formativo g) y h); y, las competencias profesionales, personales y sociales g) y h) del título. Además, se relaciona con los objetivos r), s), t), u), v), w) y x); y las competencias p), q), r), s), t), u) y v) 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.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.
- b) Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.

- c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.
- d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.
- e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.
- f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente.
- g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.
- h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.

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

Criterios de evaluación:

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

Relación entre RA y Competencias

	RA1	RA2	RA3	RA4
a	X			
b				
c				
d				
e				
f				
g				
h				
i				
j	X	X	X	X
k				
l	X	X	X	X
m				

n				
o				
p				
q				
r				
s	X	X	X	X
t				
u				
v				
w				
x				
y				
z				
aa				
ab				

Secuenciación de las UD y tiempo asignado para el desarrollo de cada una de ellas

Los contenidos de cada unidad didáctica serán los que figuren en el índice del manual del módulo, tal y como se indica en el apartado *Materiales y recursos didácticos* de esta programación docente.

Relación RA y UD:

Peso RA en Módulo		RA	PESO UD en RA	
UD01	16,66%	1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.	UD01	100,00%
16,16%				
UD02	16,66%	2. Comunica al posible cliente las diferentes	UD02	50,00%
UD03	16,66%			

33,32%	posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.				
			UD03	50,00%	
UD04	16,66%	3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.	UD04	50,00%	
UD05	16,66%				
33,32%			UD05	50,00%	
UD06	16,66%	4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.	UD06	100,00%	
30,00%					

Evaluación 0

UD00. 10 septiembre

1º Evaluación (11 septiembre– 13 noviembre): 18 días / 18 horas

UD01. Comunicación y atención al cliente (11/09-01/10)

UD02. Venta de productos y servicios (02/10-23/10)

UD03. La venta y su desarrollo (29/10-13/11)

2º Evaluación (12 noviembre– 22 enero): 17 días / 17 horas

UD04. Información al cliente I (12/11-26/11)

UD05. Información al cliente II (27/11-17/12)

UD06. Tratamiento de reclamaciones (18/12-22/01)

3º Evaluación (28 enero– 05 marzo): 7 días / 14 horas

Trabajo en grupo UD01-UD06

1º Sesión Ordinaria: 11 marzo

2º Sesión Ordinaria: 17 junio

Prevención de riesgos laborales

Para el alumnado de este ciclo se aplicarán los mismos criterios en prevención en riesgos laborales que a su profesorado para este módulo.

La calificación de cada **CE** asociado a cada **RA** se basará en 2 calificaciones:

Participación en el Aula

El 50% de la calificación del módulo se basará en la participación en el aula, como resultado de su trabajo diario, basado en la observación sistemática del docente.

El alumnado abordará un conjunto de retos basados en fomentar y consolidar técnicas de estudio, de tal modo que se fomente su autonomía en su aprendizaje. Familiarizarse con las técnicas de estudio más elementales, refuerza también los hábitos de estudio en el ámbito familiar y social, favoreciendo su autogestión y autodisciplina.

El reto que el profesor plantea dependerá del momento docente de la evaluación y del avance del conjunto aula en los objetivos propuestos en la programación docente. Entre los retos planteados, pueden encontrarse:

- Extracción de palabras clave y conceptos básicos
- Realización de esquemas y mapas conceptuales
- Redacción de resúmenes en base a epígrafes y subepígrafes
- Lectura comprensiva, individual o en grupo

- Redacción de un cuaderno de aula
- Elaboración y exposición de ejemplos de la vida cotidiana
- Desarrollo de tareas, actividades y ejercicios de todo tipo.
- Realización de tests de comprensión, en base a aprendizaje significativo
- Exposición oral o escrita de situaciones y soluciones, fomentando una lluvia ideas grupal
- Organización de hitos, tareas y actividades en el corto y medio plazo

Dicha actividad se trabajará diariamente aula de referencia.

El profesor, irá exponiendo el reto de cada día, adaptándose a la realidad del aula y del alumnado.

El alumnado trabajará y presentará el contenido en el aula de referencia, no debiendo trabajar en casa contenidos o propuestas, puesto que cuenta con tiempo suficiente dentro del calendario escolar y recursos de sobra en las propias instalaciones del Centro.

El profesor pondrá a disposición del alumnado una **rúbrica** con la que se trabajará la evaluación y posterior calificación del trabajo diario. De igual modo, el docente facilitará al alumnado información sobre el conjunto de calificaciones obtenidas a lo largo de la evaluación en su participación en el aula, cuando lo desee, de tal modo que pueda tener transparencia y conocimiento de su propio desempeño.

Dicha rúbrica servirá para realizar y conocer la calificación obtenida en el trabajo diario en base a una autoevaluación y coevaluación del alumnado, así como de una heteroevaluación docente.

De manera particular, en interés del alumnado y a criterio docente, estas pautas pueden variar, para lo que comunicará al alumnado las nuevas pautas en las que basarse. La rúbrica que se utilice para la evaluación del esfuerzo realizado, se complementará con una escala numérica y que servirá para la calificación docente del mismo.

Prueba objetiva

El 50% de la calificación del módulo se basará en una prueba objetiva. El alumno abordará un examen teórico-práctico, tipo test, al final de cada trimestre.

El profesor, pondrá a disposición del alumnado una **rúbrica** con la que se trabajará la evaluación de la prueba realizada. De manera particular, en interés del alumnado y a criterio docente, estas pautas pueden variar, para lo que comunicará al alumnado las nuevas pautas en las que basarse. La rúbrica que se utilice para la evaluación del esfuerzo realizado, se complementará con una escala numérica y que servirá para la calificación docente del mismo.

Trabajo en Grupo

Será voluntario, junto con la participación en el aula y la prueba objetiva, pesará cada uno el 33,33% de la calificación del módulo.

El alumnado se organizará en diferentes grupos, a su elección, para abordar el reto propuesto. El alumnado se gestionará para superar el planteamiento grupal propuesto, coordinándose, favoreciendo su comunicación, estableciendo roles individuales, responsabilizándose de las tareas asignadas, marcando sus objetivos a corto, medio y largo plazo, así como cooperando en su desarrollo, fomentando su cooperación y colaboración.

El reto que el profesor plantea es analizar y desarrollar un sujeto fiscal, a través de fuentes de información de calidad, en base al contenido visto durante el trimestre.

El alumnado debe elegir una empresa española o una institución pública, a ser posible, de capital riojano o sita en La Rioja, para que se familiarice con el mercado local en el que vive. Una vez consensuada la entidad, el grupo deberá documentarse y buscar información de calidad que resuelva el reto planteado, trabajándose en su desarrollo los contenidos de las unidades didácticas del manual del módulo para la evaluación en curso, que el alumnado ya conoce como resultado de su participación en el aula.

El proyecto en equipo se trabajará en el aula de referencia. El profesor, irá guiando el desarrollo grupal que se haya iniciado en base al problema planteado. Cada grupo deberá ir planteando aquellas dudas que vaya encontrando, de tal modo que, entre toda el aula, se vayan dando las respectivas alternativas y soluciones a los problemas y circunstancias que vayan surgiendo.

El alumnado trabajará y presentará el contenido en el aula de referencia, no debiendo trabajar en casa contenidos o propuestas, puesto que cuenta con tiempo suficiente dentro del calendario escolar y recursos de sobra en las propias instalaciones del Centro.

La presentación de la propuesta realizada se realizará durante la última semana de cada trimestre, a través del medio, canal y soporte que el grupo haya elegido. Por lo tanto, es una solución abierta y de desarrollo libre que debe dar respuesta pormenorizada a las cuestiones trabajadas en cada una de las sesiones del módulo.

El profesor pondrá a disposición del alumnado una **rúbrica** con la que se trabajará la evaluación. Dicha rúbrica servirá para realizar una autoevaluación propia de cada estudiante, una heteroevaluación del esfuerzo realizado, una coevaluación del trabajo abordado, en base a las valoraciones de otros grupos.

Sesiones del primer mes del trimestre:

- Presentación del reto
- Agrupamiento y roles
- Análisis del estado de la cuestión
- Establecimiento de objetivos
- Desglose y asignación de tareas

Sesiones del segundo mes del trimestre:

- Búsqueda de fuentes de información primarias y secundarias
- Desarrollo de materiales iniciales
- Puesta en común de avances y dificultades

Sesiones del tercer mes del trimestre:

- Preparación del despliegue de la presentación
- Medios y recursos: puesta en escena
- Gestión de medios alternativos
- Finalización de medios documentales

De manera particular, en interés del alumnado y a criterio docente, estas pautas pueden variar, para lo que comunicará al alumnado las nuevas pautas en las que basarse. La rúbrica que se utilice para la evaluación del esfuerzo realizado, se complementará con una escala numérica y que servirá para la calificación docente del mismo.

8. Medidas para alcanzar los mínimos exigibles

Actividades de ampliación

En caso de alumnado con capacidades superiores, el profesor le proporcionará recursos y trabajo de investigación complementaria para que el estudiante desarrolle su capacidad.

Actividades extraescolares

Dentro de la programación didáctica, conviene ofrecer también al alumnado el catálogo de actividades extraescolares, pudiendo ser de gran interés para este módulo aquellas que inciden en las competencias comunicacionales, lingüísticas y digitales. Trabajadas de manera coordinada con el resto del Ciclo, se ofrece la posibilidad al alumnado del módulo de participar en la actividad:

- Huerto escolar
- Visita Campo de Golf de La Grajera
- Visita: F.R. Cantabria
- Visita: Hípica D.M.
- Visita: Las Norias
- Visita: C.D.M. Lobete
- Visita: C.D. M. Las Gaunas
- Visita: C.P.D. Adarraga
- Visita: Parlamento de La Rioja
- Visita: Ayuntamiento de Logroño
- Visita: Periódico
- Visita: GAR
- Visita: Bomberos de La Rioja
- Visita: SOS Rioja
- Visita: Policía local
- Visita: Huertos urbanos
- Visita: Museo de La Rioja + Sala Amos Salvador
- Visita: Muralla Revellín
- Visita: Centro de la Cultura del Rioja
- Visita: Calado San Gregorio + Espacio Lagales
- Excursión: Valdezcaray
- Visita Ciudad Deportiva U.D. Logroñés
- Actividad participativa: Crossfit-La Ribera

Actividades complementarias

Se aprecia la relación entre este módulo y otros módulos del Ciclo, por este motivo, se podrán abordar tareas que consoliden o complementen otras que el alumnado pueda desarrollar con el resto del profesorado:

- Actividad en el centro: Educar en Justicia (CGPJ)
- Actividad en el aula: Visita experta / familiar
- Actividad en el aula: Asociación Gylda LGTBI+

Adaptaciones curriculares

En el caso de alumnos o alumnas con necesidades educativas especiales, se atenderá a cada caso concreto con adaptaciones de programación, aula y demás que estos puedan requerir. El profesor, atenderá el trabajo individual de cada alumna o alumno, bien en el aula o fuera de ella, así como su seguimiento. La información relativa a estas adaptaciones se publicará en MS Teams para este alumnado.

Las medidas de adaptación personalizadas (MAPs) para el alumnado de este módulo y curso serán de tipo: ACC.

Actividades de orientación

El desarrollo de la actividad se ampliará con actividades y orientaciones de carácter personal en base al Plan de Acción Tutorial.

Actividades de refuerzo

Se entregarán ejercicios de refuerzo a aquellos alumnos o alumnas que lo precisen, de especial dificultad a quienes tengan CE no superados, a fin que pueda alcanzar los mínimos exigibles del módulo. Estas actividades pueden consistir según la naturaleza de los conceptos y conocimientos implicados en: controles y pruebas donde cada alumno tendrá que recuperar aquellos bloques que no hubiera superado o no hubieran sido evaluados mediante prueba escrita.

En el caso de que fueran insuficientes, el profesor podrá proponer nuevas actividades hasta comprobar que se han alcanzado los objetivos programados.

En beneficio del alumnado, cuando el docente percibe que existan dificultades para alcanzar los mínimos exigibles, se adoptarán medidas individualizadas para alcanzar dichos mínimos exigibles.

Actividades para alumnado con el módulo pendiente

No existe alumnado con el módulo pendiente.

9. Plan de formación en empresa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE A IMPLEMENTAR EN LA EMPRESA			
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	% Empresa	Desarrollado en el centro	Desarrollado en la empresa
RA4	10	X	X
ACTIVIDADES A REALIZAR EN LA EMPRESA RELACIONADAS CON LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE			
Ofrecer 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. Reconocer los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones. Suministrar la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso. Recoger los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación. Cumplimentar una hoja de reclamación. Compartir información con el equipo de trabajo.			

10. Criterios de evaluación que serán aplicados para la verificación del progreso y la calificación

1º convocatoria ordinaria

Durante la 1ª Convocatoria Ordinaria, el alumnado atenderá una evaluación continua y criterial. Cada unidad didáctica tendrá determinado peso ponderado dentro de la evaluación y curso, como ya se ha señalado, atendiendo a su temporalización, RA y CE.

Calificación final del módulo en Convocatoria Ordinaria 2025:

RA1 (16,66%) + RA2 (33,32%) + RA3 (33,32%) + RA4 (16,16%)

Calificación Primera Evaluación

RA1 (66,66%) + RA2 (33,32%)

Calificación Segunda Evaluación

RA3 (100%)

5 es la calificación mínima exigible para la superación del módulo, siendo su cálculo el resultado de la media ponderada de la calificación de sus respectivos RA, cuya calificación es el resultado de la media ponderada de sus respectivos CE.

Procedimientos e instrumentos de evaluación

Según establece la Orden EDU/8/2019 de 15 de marzo del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de La Rioja, la evaluación se realizará tomando como referencia los objetivos marcados en esta programación, valorándose el resultado del aprendizaje global.

En el proceso de evaluación del aprendizaje se tendrán en cuenta los siguientes puntos:

1. En el desarrollo de las unidades de trabajo (UT) y resultados del aprendizaje (RA), expresados en criterios de evaluación (CE) en que se divide el módulo, se realizará un proceso de evaluación continua y criterial.
2. El alumnado, a lo largo del curso, llevará un dossier o cuaderno con sus resúmenes, esquemas, palabras clave, apuntes y con las tareas, retos, actividades y ejercicios que se vayan realizando.
3. En el desarrollo de sus aprendizajes, se llevarán a cabo trabajos, tanto individuales, en parejas o en grupo, de carácter oral o escrito.
4. La evaluación se basará en una escala de valoración, trabajada en formato de rúbrica, por la que se evaluará:
 - La calidad de los trabajos, conceptos, exposición organizada, participación en los debates, etc.
 - La coordinación, comunicación, colaboración o cooperación entre el alumnado de los respectivos agrupamientos y el diálogo con los otros grupos.
 - El grado de interés, dedicación y de participación del alumno en la clase, sus intervenciones y explicaciones sobre actividades y ejercicios propuestos.
 - La atención pormenorizada, específica y al detalle en la recopilación de apuntes, informes, trabajos, ejercicios y actividades
 - El grado de conocimiento claridad y precisión de los contenidos, así como la capacidad de razonamiento, iniciativa, creatividad en la resolución de problemas o pruebas escritas.

Según la actividad, se podrá trabajar una **heteroevaluación** docente, **autoevaluación** por parte del alumnado o **coevaluación**.

- **PÉRDIDA DERECHO EVALUACIÓN CONTINUA.** Los porcentajes de asistencia a este módulo se regulará por el ROFC.

El profesor, pondrá a disposición de los alumnos una **rúbrica** con el peso de cada UD, RA, CE y la interpretación de consecución y de cómo podrán evaluarse, de cara a facilitar y clarificar la evaluación individual del alumnado.

Criterios de calificación

La calificación, se obtendrá teniendo en cuenta las diferentes calificaciones obtenidas, que serán ponderadas según su importancia relativa en base a las UD, RA, CE e instrumentos y procedimientos de evaluación.

Por la naturaleza de la evaluación continua y criterial, ésta se compondrá de 1 valoración numérica, definida de 1 a 10 y basada en su 100% en la participación en el aula, como resultado de su trabajo diario, basado en la observación sistemática del docente.

Probidad académica

Si el alumno o alumna no presentara alguna actividad, no se presentara a alguna prueba o si durante su realización se le observara copiando o se comprobara que para su desarrollo hubiera usado medios no lícitos, ésta será calificada con un 1, aplicándose la normativa recogida en el ROFC al efecto.

DUA

La evaluación y calificación del alumnado, en todo caso, se adaptará atendiendo al DUA que mejor beneficie individualmente a cada estudiante, en base a la atención individualizada y personaliza y diversidad del aula.

Alumnado que no llegara a los mínimos exigibles para la superación del módulo en evaluación continua

El alumnado que no llegara a los mínimos exigibles para la superación del módulo en evaluación continua, tras la propuesta de actividades de mejora y refuerzo, de cara a la 1ª Sesión Ordinaria, el alumnado deberá realizar una única prueba objetiva teórico-práctica que representará un 100% la calificación del módulo.

Alumnado que hubiera perdido la evaluación continua

Si perdiera el Derecho a la Evaluación Continua, de cara a la 1ª Sesión Ordinaria, el alumnado deberá realizar una única prueba objetiva teórico-práctica que representará un 100% la calificación del módulo.

2ª sesión ordinaria

Si no se superan los mínimos exigibles en la 1ª Sesión Ordinaria del módulo, en 2ª Sesión Ordinaria, el alumnado deberá realizar una única prueba objetiva teórico-práctica que representará un 100% la calificación del módulo.

11. Contexto del proceso de enseñanza-aprendizaje

Materiales y recursos didácticos

- Equipamiento del Aula-Taller (B205)

- Libro de texto CFGB - Atención al cliente (2022), Editex SA, ISBN: 9788413219691
- Diversos activos y herramientas digitales y físicos relacionados con el módulo.

Organización de la orientación escolar, profesional y formación para la inserción laboral

Esta programación está diseñada para que el alumno pueda alcanzar los objetivos marcados para este módulo, según la legislación vigente, a través de situaciones de la vida cotidiana y real, relacionadas con cada unidad de trabajo, para que sean analizadas por los alumnas o alumnos, desarrollando así su capacidad analítica y crítica.

Este acercamiento, permite al alumnado visualizar las utilidades y aplicaciones de los contenidos presentados, haciendo referencia al entorno cultural-social-laboral al que pertenece, motivándole para superar los retos planteados a través del autoaprendizaje, proactividad y resiliencia (dimensión individual) pero también mediante la colaboración, cooperación y coordinación con el aula (dimensión social).

La labor de información y orientación profesional al alumnado se ha convertido en un factor clave para su futura inserción profesional. El alumnado no sólo tiene abierta la vía del empleo, también puede seguir formándose o emprender. Los alumnos que han terminado satisfactoriamente sus estudios deben saber que pueden enfocar su futuro hacia otros estudios o hacia el mundo emprendedor, si lo desean. A través de las actividades propuestas en esta programación didáctica, se potenciarán ambos itinerarios, como parte de los proyectos y planes educativos mencionados.

Medidas para la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación

Durante todo el curso los alumnos y alumnas irán realizando las actividades de clase mediante los equipos informáticos del aula, haciendo uso de las aplicaciones informáticas disponibles en los mismos y otras que puedan ser de interés para el desarrollo de la presente programación didáctica.

Del mismo modo, las actividades realizadas en clase, deben ser entregadas haciendo uso de la plataforma **MS Teams**, habilitadas al efecto para el módulo profesional. A través de las mencionadas plataformas también se facilitará al alumno documentación auxiliar necesaria para el seguimiento del módulo profesional.

Las exposiciones del profesor en clase se realizarán haciendo uso del libro digital, o de cualquier otro recurso, mediante el cañón de proyección o haciendo uso de la pizarra, para que el alumnado sepa en cada momento los contenidos que se están tratando, así como para señalar aspectos fundamentales en el proceso de enseñanza-aprendizaje

De igual modo, el alumnado trabajará con otras soluciones y herramientas online, como parte de los proyectos y planes educativos.

12. DUA y medidas de atención personalizadas (MAPs) e individualizadas a la diversidad

Durante el desarrollo de esta programación didáctica, se adoptarán medidas de atención a la diversidad del aula en base a un diseño universal para el aprendizaje (DUA). Para lograrlo, se partirá de:

- El seguimiento personalizado de los alumnos para detectar sus necesidades educativas
- La determinación de los contenidos fundamentales, mínimos.
- Elaboración de ejercicios de distinto nivel de dificultad que sirvan de refuerzo de aquellos aspectos del currículo en los que muestra dificultad.
- Elaboración de esquemas, resúmenes, etc. para favorecer la comprensión y expresión.

- Repaso de conceptos ya vistos con anterioridad para que aquellos alumnos con más dificultades afiancen conocimientos.
- Realización de tareas de ampliación y profundización para los alumnos con altas capacidades intelectuales.
- Propuesta de trabajos voluntarios a aquellos alumnos que quieren profundizar en los conocimientos y obtener una mejor nota en la evaluación.
- Colaboración entre los propios alumnos de un grupo para que los más capacitados pongan sus conocimientos y su metodología a disposición de los demás.
- Repetición de trabajos que estén deficientemente realizados, introduciendo las correcciones oportunas con la orientación del profesor que en todo momento debe informar al alumno de sus posibilidades de recuperación.
- Ejercicios de refuerzo de aquellos aspectos que se consideren necesarios: ejercicios especiales de vocabulario, de ortografía, etc.
- Realización de una nueva prueba, en aquellos casos en los que se considere necesario.
- Ejercicios que favorezcan un cambio en las técnicas de estudio.
- Adaptación de tiempo y forma en pruebas y exámenes.

El alumnado que presente dificultades ante el módulo, ya sea en el aspecto de comprensión de los conceptos, como en el de la realización de los ejercicios, recibirán una atención especial por parte del profesor. Esta atención se puede concretar en un seguimiento personal, más intenso, con preguntas diarias, en la medida de lo posible, para conocer si ha comprendido bien lo que se ha explicado. También, revisando constantemente los ejercicios realizados, ya sea en la propia clase, como en las tareas ordenadas para casa. Además, se le puede proponer ejercicios adicionales de consolidación de conceptos y repetición de lo que haya realizado de forma incorrecta. Cualquiera de estas medidas quedará reflejada en los equipos de MS Teams con el alumnado, y se podrán en común con Jefatura de Estudios y Dpto. Orientación en las diferentes tutorías semanales.

13. Principios metodológicos

Se entiende el aprendizaje como un proceso, dentro de la concepción constructivista y del aprendizaje significativo. En este sentido, se plantean como principios metodológicos los siguientes:

- Se deberá partir de las capacidades actuales de la alumna o alumno, evitando trabajar por encima de su desarrollo potencial.
- El alumnado deberá ser el protagonista y el artífice de su propio aprendizaje. Se tratará de favorecer el aprendizaje significativo y se promoverá el desarrollo de la capacidad de “aprender a aprender”, intentando que el alumnado adquiera procedimientos, estrategias y destrezas que favorezcan un aprendizaje significativo en el momento actual y que además le permitan la adquisición de nuevos conocimientos en el futuro.
- Se propiciará una visión integradora y basada en la interdisciplinariedad, donde los contenidos se presentarán con una estructura clara, planteando las interrelaciones entre los distintos contenidos del mismo módulo y entre los de este con los de otros módulos.
- Ya que el aprendizaje requiere esfuerzo y energía, deberemos procurar que el alumnado encuentre atractivo e interesante lo que se le propone. Para ello, hemos de intentar que reconozca el sentido y la funcionalidad de lo que aprende. Procuraremos potenciar la motivación intrínseca (gusto por la materia en sí misma porque las actividades que proponemos susciten su interés), acercando las situaciones de aprendizaje a sus inquietudes y necesidades y al grado de desarrollo de sus capacidades.

Todo lo anterior, se concreta a través de las estrategias y técnicas didácticas que apuntarán al tipo de actividades que se desarrollarán en el aula, así como al modo de organizarlas o secuenciarlas. La metodología aplicada deberá ser activa, de manera que el alumno no sea únicamente receptor pasivo, sino que observe, reflexione, participe, investigue, construya, etc. En este sentido, propiciaremos a través de las actividades el análisis y la elaboración de conclusiones respecto al trabajo que se está realizando.

Entre la gran diversidad de estrategias y técnicas didácticas que existen destacamos las siguientes:

- Se partirá de los conocimientos previos del alumna o alumno, formales o no, para construir el conocimiento la materia.
- La simulación será una herramienta de gran utilidad.
- Se promoverá el trabajo en equipo, buscando favorecer la cooperación y el desarrollo de la responsabilidad en los alumnas o alumnos.
- Las actividades formativas tendrán como objetivo la funcionalidad y la globalización de los contenidos.
- Se tratará el error como fuente de aprendizaje, teniendo en cuenta que a partir del reconocimiento, análisis y corrección de este se puede mejorar.

Técnicas para identificación de conocimientos previos:

- Cuestiones sobre la temática a tratar.
- Diálogos, coloquios, debates o comentarios.

Técnicas para la adquisición de nuevos contenidos:

- Exposición-presentación de cada una de las unidades.
- Exploraciones bibliográficas y normativas.
- Discusión en pequeño/gran grupo.
- Resolución de actividades y casos prácticos.
- Exposición de los trabajos realizados.
- Utilización de las nuevas tecnologías de la información.

Tal y como se señala en esta programación didáctica, en consecuencia, la metodología a emplear será:

- **Activa y participativa**, favoreciendo las técnicas de estudio y el autoaprendizaje.
- **Grupal e individualizada**, con especial atención en aquellos alumnos/as que no alcancen el nivel exigido.
- **Motivadora**, que tenga en cuenta los intereses y necesidades de los alumnos/as.

Para la consecución de dichas metodologías, se fomentarán:

- Explicaciones breves y esquemáticas de los contenidos.
- Ejemplificación con casos prácticos, próximos al alumno (significativos).
- Resolución de las actividades planteadas por el profesorado en tiempos cortos, para fomentar su aprendizaje y mejora continua sin dilaciones.
- Utilización de equipos y aplicaciones informáticas que permitan trabajar situaciones colaborativas o que promuevan el autoaprendizaje por parte del alumna o alumno.

Por lo tanto, será el conjunto de aplicaciones informáticas, de gran importancia en la preparación del alumnado de cara a su proyección e inserción laboral una herramienta nuclear, aunque su uso no debe considerarse parte de los Contenidos del currículo sino una mera herramienta de trabajo y, por lo tanto, han de contemplarse como un aspecto metodológico. El profesor que imparte el módulo, guiará al alumnado en el uso de fórmulas y

soluciones informáticas o telemáticas que fomenten la colaboración, la cooperación o la coordinación, propiciando un ecosistema de coworking, minorando el uso de papel para contribuir al cuidado del medioambiente y concienciando el adecuado control y gestión de nuestra huella digital.

Para la ejecución de esta programación didáctica, debe hacerse hincapié, igualmente, en la expresión oral y escrita de los alumnos para que, dentro de la sencillez, se obtenga el mayor grado de perfección posible, de modo que se favorezca con ello el manejo del lenguaje y de la gramática en el mundo de la empresa y de su relación con las administraciones. El profesor que imparte el módulo, guiará al alumnado en el uso de un lenguaje inclusivo con todas aquellas formas de diversidad que podamos encontrar en el aula y en la sociedad (funcional, cultural, afectivo-sexual, lingüística...).

14. Contingencias ante absentismo

El **profesor**, trabajará una calendarización de la evaluación en curso para que el profesorado de guardia pueda tutelar el correcto desarrollo de la programación docente ante situaciones de absentismo, previsto o sobrevenido.

El **alumnado** absentista, podrá hacer seguimiento de la materia del módulo a través de MS Teams y del apoyo del profesor y resto de aula, para lo cual, deberá mostrar inquietud y actitud proactiva, tanto si el absentismo estaba previsto como si es sobrevenido. En todo caso, la labor docente facilitará a este alumnado toda aquella información que requiera para el correcto aprovechamiento del curso, así como medios alternativos, como seguimiento vía webcam, si fuera necesario.

15. Apoyos

El alumnado NEE contará con un PT que dará apoyo a la consecución de este módulo, su contribución versará en atender las adaptaciones específicas que se trabajaran, complementando la labor docente para mejor aprovechamiento del alumnado.

Las horas de apoyo para este curso son de 4, que se distribuyen entre todos los módulos del Ciclo.

16. Seguimiento de la programación

Cada principio de cada mes se realizará el seguimiento de la programación llevada a cabo el mes anterior indicando así mismo si ha habido alguna divergencia, desviación o propuesta de corrección.