


PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE		
PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE MÓDULO	CÓDIGO	FM50102
	Página 1 de 14	

DEPARTAMENTO **TEXTIL, CONFECCIÓN Y PIEL** CURSO **2024 / 2025**

CICLO FORMATIVO **GRADO MEDIO “CONFECCIÓN Y MODA”**

MÓDULO PROFESIONAL **INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLENTE**

PROFESORADO **ANA ISABEL VALERO YUSTE**

CÓDIGO **0271** N° HORAS **90/88**

INTRODUCCIÓN.

Dentro de las enseñanzas correspondientes al Título de Formación Profesional de “Técnico en Confección y Moda” establecidas en el ORDEN de 1 de abril de 2011, de la Consejera de Educación, Cultura y Deporte, por la que se establece el currículo del título de Técnico en Confección y Moda para la Comunidad Autónoma de Aragón se contempla el Módulo Profesional denominado “INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE”, que se imparte en el segundo curso en la modalidad diurna y presencial, con una duración de 90 horas lectivas a lo largo del primer y segundo trimestre del curso escolar, a razón de 4 horas lectivas semanales.

COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES ASOCIADAS AL MÓDULO.

Las competencias profesionales, personales y sociales de este módulo son las que se relacionan a continuación:

- a) Determinar los procesos de confección, interpretando la información técnica.
- g) Atender al cliente en los servicios de realización de vestuario a medida, informando y resolviendo, en su caso, los problemas planteados en el marco de las responsabilidades asignadas.
- i) Cumplir con los objetivos de la producción, colaborando con el equipo de trabajo y actuando conforme a los principios de responsabilidad y tolerancia.
- j) Resolver las incidencias relativas a su actividad, identificando las causas que las provocan y tomando decisiones de forma responsable.

OBJETIVOS.

Se expresan en términos de capacidades terminales que indican los resultados que deben ser alcanzados por los alumnos/as a la finalización del módulo.

1. Atiende a clientes, justificando y aplicando diferentes técnicas de comunicación.
2. Ejecuta actividades de asesoramiento, describiendo y aplicando las fases de un proceso de atención al cliente.
3. Realiza presupuestos de proyectos de vestuario a medida, analizando y valorando las actividades asociadas y materiales utilizadas en el proceso.
4. Formaliza encargos y entrega de productos y artículos confeccionados, describiendo y aplicando la documentación relacionada.
5. Atiende reclamaciones, quejas o sugerencias de los clientes potenciales, reconociendo y aplicando criterios y procedimientos de actuación.

ORGANIZACIÓN, SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS EN UNIDADES DIDÁCTICAS.

UNIDAD DIDÁCTICA: ATENCIÓN AL CLIENTE	
<i>TEMPORALIZACIÓN</i>	Primer trimestre:14 horas
<i>CONTENIDOS</i>	<ul style="list-style-type: none">• Elementos de la comunicación: Emisor, receptor.• Tipos de comunicación: Interpersonal, masiva y organizacional• Barreras y dificultades de la comunicación.• Habilidades personales y sociales que mejoran la comunicación interpersonal: Personales y Sociales.• Técnicas de la comunicación.• Características de la información y asesoramiento de productos.• Fases de atención al cliente: Acogida, comunicación, desarrollo y despedida
<i>RESULTADOS DE APRENDIZAJE: RA</i>	1. Atiende a clientes, justificando y aplicando diferentes técnicas de comunicación.
<i>CRITERIOS DE EVALUACIÓN: CE</i>	a) Se han identificado los elementos, barreras, factores modificadores y tipos de comunicación que intervienen en

	<p>la atención al cliente.</p> <p>b) Se han analizado los diferentes tipos de lenguaje, técnicas y estrategias para una buena comunicación.</p> <p>c) Se ha valorado la importancia de la cortesía, amabilidad, respeto, discreción, cordialidad e interés en la interrelación con el cliente.</p> <p>d) Se han establecido las habilidades personales y sociales que hay que desarrollar para lograr una perfecta comunicación.</p> <p>e) Se han comunicado al cliente las diferentes posibilidades de servicio en diferentes tipos de establecimientos de confección.</p> <p>f) Se ha simulado la obtención de la información necesaria de posibles clientes y en diferentes situaciones.</p> <p>g) Se han distinguido los elementos fundamentales para transmitir la imagen de la empresa.</p> <p>h) Se ha analizado el comportamiento de diferentes tipos de clientes.</p> <p>i) Se han definido las características de la información (inmediatez, precisión) y el asesoramiento (claridad, exactitud).</p> <p>j) Se han descrito las fases que componen la atención al cliente según el plan de acción definido.</p>
UNIDAD DIDÁCTICA: ASESORAMIENTO EN ACTIVIDADES DE CONFECCIÓN. (10 h.)	
TEMPORALIZACIÓN	Primer trimestre:10horas
CONTENIDOS	<ul style="list-style-type: none"> ● Marketing interno y externo: Marketing interno para mejorar la productividad. Marketing externo estrategia para vender. ● Proceso de decisión de compra. ● Plan de acción de empresa: Objetivos, acciones temporizadas, recursos, valoración. ● Normativa y legislación fiscal y socio laboral específico del sector. ● Fichero de clientes.
RESULTADOS DE APRENDIZAJE: RA	2. Ejecuta actividades de asesoramiento, describiendo y aplicando las fases de un proceso de atención al cliente.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN: CE	<p>a) Se han analizado las cualidades y actitudes a desarrollar por parte del asesor hacia el cliente y la empresa (marketing interno).</p> <p>b) Se ha identificado la tipología del cliente, sus motivaciones y necesidades de compra.</p> <p>c) Se ha descrito la importancia del conocimiento por parte del asesor de las características del producto.</p> <p>d) Se han determinado las líneas de actuación en el asesoramiento según el plan de acción definido por la empresa.</p> <p>e) Se han desarrollado las fases de un proceso de asesoramiento (captar la atención, provocar el interés, despertar el deseo, mover a la acción del cliente).</p> <p>f) Se ha relacionado el concepto de marketing con la satisfacción de los deseos del consumidor.</p> <p>g) Se ha valorado como facilitadora en el proceso de decisión de compra la información, asesoramiento, ambiente acogedor, educación, comunicación y habilidades sociales del vendedor/asesor.</p> <p>h) Se ha definido la importancia de mantener actualizado el fichero de clientes para la aplicación del plan de fidelización.</p>
UNIDAD DIDÁCTICA: REALIZACIÓN DE PRESUPUESTOS DE PROYECTOS DE VESTUARIO A MEDIDA	
TEMPORALIZACIÓN	Primer y segundo trimestre:30 horas
CONTENIDOS	<ul style="list-style-type: none"> • Información base: Definición, análisis, fundamentos, valoración y tiempo • Viabilidad del proyecto. • Costes directos e indirectos • Cálculo del tiempo previsto para cada operación y del proceso total. • Tarifas de precios: Elaboración, exposición. • Presupuestos: gastos e ingresos, pagos y cobros. • Documentación básica vinculada a la realización de presupuestos. • Aplicación de programas informáticos.

	<ul style="list-style-type: none"> • Unidades de medición comerciales de los materiales y componentes empleados en la fabricación de prendas y artículos textiles: Calidades, medidas y tallas, entre otras. • Conceptos que intervienen en el estudio y la elaboración del coste de una prenda: Gastos directos de producción y gastos indirectos. • Escandallos de prendas y artículos textiles. Cálculo de costes de consumo de materias primas y auxiliares, de producción y estructurales. • Determinación del precio de venta.
RESULTADOS DE APRENDIZAJE: RA	3. Realiza presupuestos de proyectos de vestuario a medida, analizando y valorando las actividades asociadas y materiales utilizadas en el proceso.
CRITERIOS DE EVALUACIÓN: CE	<p>a) Se ha recogido y suministrado la información necesaria para la realización del presupuesto.</p> <p>b) Se han valorado los costes de los materiales estándar, los precios indicados en la tarifa aplicable y los materiales específicos necesarios en base a los gastos previstos.</p> <p>c) Se ha calculado el coste del servicio en función de la complejidad del mismo y del tiempo previsto para cada operación y del proceso total para incluirlo en el precio final.</p> <p>d) Se han reconocido las formas de aplicación de negociaciones del presupuesto.</p> <p>e) Se han utilizado diversos medios (tradicional, informático) para la realización de presupuestos.</p> <p>f) Se han utilizado programas ofimáticos para la realización del presupuesto.</p> <p>g) Se han comparado los precios obtenidos realizando un estudio de mercado.</p>
UNIDAD DIDÁCTICA: FORMALIZACIÓN DE ENCARGOS Y ENTREGA DE PRODUCTOS CONFECCIONADOS	
TEMPORALIZACIÓN	Segundo trimestre:10 horas
CONTENIDOS	<ul style="list-style-type: none"> • Formalización del encargo y negociaciones del presupuesto. • Comprobación de la aceptación del proyecto.

	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo con el cliente: formas de aplicación, fechas de pruebas y plazo de entrega del vestuario encargado. • Identificación y control de los materiales. Fichas de recepción y entrega a clientes. • Fichero actualizado de clientes. • Aplicación de programas informáticos.
RESULTADOS DE APRENDIZAJE: RA	4. Formaliza encargos y entrega de productos y artículos confeccionados, describiendo y aplicando la documentación relacionada.
CRITERIOS DE EVALUACIÓN: CE	<p>a) Se han identificado las actuaciones de recepción del encargo, según el tipo de prenda o artículo que se va a realizar.</p> <p>b) Se han explicado las formas control de materiales. c) Se han descrito las distintas formas de entrega y exhibición al cliente de las prendas y artículos.</p> <p>d) Se ha efectuado la actualización y ordenación del fichero de clientes.</p> <p>e) Se ha cumplimentado la documentación relacionada con la formalización y entrega de productos y artículos confeccionados.</p> <p>f) Se han empleado programas informáticos.</p>
UNIDAD DIDÁCTICA 5: ATENCIÓN DE RECLAMACIONES Y LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR Y EL USUARIO EN ESPAÑA Y EN LA UNIÓN EUROPEA	
TEMPORALIZACIÓN	Segundo trimestre: 12 horas
CONTENIDOS	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas para afrontar conflictos y reclamaciones. • Procedimientos para reclamar. Legislación. Hojas de reclamaciones, instituciones, asociaciones, entre otras. • Gestión de reclamaciones: Cumplimentación, evaluación y control. • Indicadores para el control de calidad del establecimiento. • Sistemas de información .Registro manual o automatizado • Información a registrar en el establecimiento:

	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora del servicio prestado: Estrategias y técnicas de marketing para mantener y aumentar el número de clientes. • Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones. • En España: Legislación vigente, Asociaciones de Consumidores, Juntas Arbitrales de Consumo, Tribunales de Justicia, entre otros. • En la Unión Europea: Dirección General de Consumidores, Redes de información: Centros europeos de los consumidores
RESULTADOS DE APRENDIZAJE: RA	5. Atiende reclamaciones, quejas o sugerencias de los clientes potenciales, reconociendo y aplicando criterios y procedimientos de actuación. Criterios de evaluación:
CRITERIOS DE EVALUACIÓN: CE	<p>a) Se ha tipificado la actitud, postura e interés a adoptar ante quejas y reclamaciones, utilizando un estilo asertivo para informar al cliente.</p> <p>b) Se han desarrollado técnicas que se utilizan para la resolución de conflictos y reclamaciones.</p> <p>c) Se han reconocido los aspectos de las reclamaciones en los que incide la legislación vigente.</p> <p>d) Se ha descrito el procedimiento para la presentación de reclamaciones.</p> <p>e) Se han identificado las alternativas al procedimiento que se pueden ofrecer al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables.</p> <p>f) Se ha trasladado la información sobre la reclamación según el orden jerárquico preestablecido.</p> <p>g) Se ha valorado la importancia que para el control de calidad del servicio tienen los sistemas de información manuales e informáticos que organizan la información.</p> <p>h) Se ha establecido la información registrada del seguimiento posventa, de incidencias, de peticiones, de reclamaciones de clientes como indicadores para mejorar la calidad del servicio prestado y aumentar la fidelización</p>

	UD	TÍTULO	Horas programadas
1ª EVALUACIÓN		Presentación del módulo	2
	1	ATENCIÓN AL CLIENTE.	14
	2	ASESORAMIENTO EN ACTIVIDADES DE CONFECCIÓN.	10
	3	REALIZACIÓN DE PRESUPUESTOS DE PROYECTOS DE VESTUARIO A MEDIDA	18
		Prueba escrita y corrección en clase	4
	TOTAL 1ª EVALUACIÓN		
2ª EVALUACIÓN	3	REALIZACIÓN DE PRESUPUESTOS DE PROYECTOS DE VESTUARIO A MEDIDA	12
	4	FORMALIZACIÓN DE ENCARGOS Y ENTREGA DE PRODUCTOS CONFECCIONADOS	10
	5	ATENCIÓN DE RECLAMACIONES Y LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR Y EL USUARIO EN ESPAÑA Y EN LA UNIÓN EUROPEA	14
		Prueba escrita y corrección en clase	4
	TOTAL 2ª EVALUACIÓN		
TOTAL CURSO			88

PRINCIPIOS METODOLÓGICOS GENERALES.

La metodología estará basada en un proceso de enseñanza-aprendizaje ACTIVO, DINÁMICO, PARTICIPATIVO Y SIGNIFICATIVO, por lo que la intervención educativa se realizará cuándo y cómo sea necesario.

Los contenidos se transmitirán de menor a mayor complejidad de comprensión y, en la medida de lo posible, utilizando métodos que provoquen la intervención del alumnado, dando lugar a procesos de razonamiento y decisiones lógicas, justificadas de acuerdo a los conocimientos adquiridos.

El proceso de enseñanza- aprendizaje empleado, siempre que sea posible, girará en torno a procedimientos, siempre en base a un soporte conceptual que explique los principales fundamentos teóricos.

Los principios metodológicos a seguir serán referentes a una presencialidad del alumnado en el aula:

1. La organización de los contenidos se hará en torno a tareas, problemas y situaciones reales, comprobando su recepción a través de un caso general y ofreciendo nuevos ejemplos y actividades.

2. Se estará estimulando al alumno constantemente para que ponga en activo sus conocimientos previos y así surjan en él unos conflictos cognitivos con los nuevos conceptos adquiridos.
3. El seguimiento personalizado tendrá un lugar relevante en el proceso de enseñanza-aprendizaje.
4. Se trabajará para la adquisición de hábitos y técnicas de trabajo esenciales, así como en el desarrollo de capacidades creativas para la aplicación profesional de los conocimientos.

La **forma de trabajo en clase y/o casa** seguirá una organización similar en todas las unidades didácticas:

- Indagaciones bibliográficas sobre los contenidos de cada unidad, para asentar las bases conceptuales necesarias.
- Actividades y ejercicios para desarrollar las capacidades y habilidades relacionadas con los contenidos de cada unidad didáctica.
- Actividades de consolidación de conocimientos y evaluación de los procesos de aprendizaje.

PLAN DE DESDOBLES Y/O APOYOS

En este módulo No se contemplan planes de apoyos ni desdobles.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.

La calificación de cada evaluación se formulará en cifras del uno al diez, sin decimales.

Se considerarán positivas las calificaciones iguales o superiores a cinco puntos en los exámenes formulados para el desarrollo de cuestiones e iguales o superiores a seis puntos en los exámenes tipo test y negativas las restantes.

En las notas de cada evaluación no se tendrán en cuenta los decimales obtenidos después de calcular los porcentajes y sí en la nota final del módulo que se obtendrá como la media entre las notas de cada evaluación (con decimales) y se aplicará el redondeo teniendo en cuenta la actitud y esfuerzo positivo del alumno a lo largo del curso.

Criterios de calificación pruebas teóricas

Las pruebas teóricas podrán ser a modo de cuestionarios, preguntas de desarrollo, tipo test, etc. Serán calificadas entre 1 y 10 puntos.

Se considerarán positivas las calificaciones iguales o superiores a **cinco** puntos en los exámenes formulados para el desarrollo de cuestiones e iguales o superiores a **seis** puntos en los exámenes tipo test y negativas las restantes.

Criterios de calificación de trabajos:

Para los trabajos como:

1. La comunicación no verbal y el lenguaje del cuerpo.
2. Protección y defensa del consumidor.
3. Cálculo de presupuesto de diferentes prendas.
4. Formalización de encargos de prenda a medida.
5. Etc.

Se establecerán los criterios de calificación para cada uno de estos trabajos, entregándoseles al alumnado con antelación.

Criterios de calificación de las actividades de cada uno de los temas:

- Se entregarán en el momento de la clase que se soliciten.
- Si no están completas se podrá restar hasta 1 punto.
- Si el contenido desarrollado no es correcto se podrá restar hasta 2 puntos.
- Las actividades se presentarán bien identificadas y con el enunciado correcto. Se podrá restar hasta 1 punto.
- Se valorará la correcta presentación: márgenes, limpieza, paginada, identificación. Se podrá restar hasta 1 punto.

Procedimiento de evaluación y calificación.

Los alumnos serán evaluados a través de diversas pruebas en cada una de las dos evaluaciones, para cada examen no superado el alumno podrá realizar otra prueba de recuperación. Aquellos alumnos que no superen el módulo a lo largo de las evaluaciones pasarán a una prueba final en marzo, donde se les reservarán las notas de los exámenes superados. Para los alumnos que en primera convocatoria de evaluación final no superen el módulo, tendrán derecho a una segunda convocatoria de evaluación final (junio), para esta convocatoria se les podrán reservar las partes que tengan superadas a lo largo del curso.

Tanto para la primera convocatoria de evaluación final (Evaluación M) como para la segunda convocatoria, evaluación extraordinaria, (Evaluación J2) la calificación será el resultado del siguiente proceso:

- a) Pruebas teórico-prácticas100%

Se entenderá por actitud y esfuerzo positivo cuando el alumno haya demostrado:

- Interés en el seguimiento de las clases.
- Respeto ante las opiniones y las exposiciones de los demás.
- Interés en la ejecución y calidad de las actividades.
- Creatividad en el desarrollo de las actividades.
- Actitudes responsables como: Ejecución de las tareas, puntualidad en la entrega de tareas, respuesta a correos electrónicos y/o Classroom, participación en las videoconferencias marcadas, confidencialidad.
- Seguimiento de las pautas marcadas a lo largo del curso.
- Dominio de conceptos, técnicas, recursos y materiales.

- Respeto a las normas de seguridad, higiene y medioambientales.
- Predisposición a las correcciones y autocrítica.

En cada evaluación la nota del boletín será el resultado del siguiente proceso:

Pruebas teórico- prácticas	60%
Trabajos y actividades de clase	40% 28%.....Trabajos 12%..... Actividades

PORCENTAJE DE FALTAS DE ASISTENCIA QUE CONLLEVA LA PÉRDIDA DEL DERECHO A LA EVALUACIÓN CONTINUA.

Pérdida del derecho a la evaluación continua con un 15% de faltas:

La no asistencia a un 15% de las horas lectivas supondrá la pérdida del derecho a la evaluación continua.

Pérdida del derecho a la evaluación continua con un 30% de faltas:

Tendrán derecho a que no se les aplique las faltas los alumnos que reúnan las siguientes características y siempre previa presentación de la justificación correspondiente y reunión del equipo docente:

1. Conciliación del aprendizaje con su vida laboral previa presentación del contrato de trabajo y certificación horaria de la empresa.
2. Por tener la consideración de deportista de alto nivel o rendimiento, previa presentación del BOE o BOA que lo acredite.

Debiendo el alumnado, para ambos casos, presentarse a una prueba global en junio que comprenda todos los contenidos vistos a lo largo del curso, además de presentar todos los trabajos y actividades realizados durante el curso. En este sentido, se facilitará al alumno un listado de actividades y trabajos a presentar, (plan de recuperación)

Módulo profesional	Horas currículo propuestas	Nº de horas semanales 1º curso	Nº de periodos perdidos que supone la pérdida del derecho a evaluación continua (15%)
Información y atención al cliente	90	4	14

PROCEDIMIENTOS, MECANISMOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.

La evaluación del aprendizaje del alumnado será global, continua y formativa.

La **evaluación continua** consistirá en el seguimiento de las actividades y/o pruebas realizadas bien de manera presencial o telemática.

Como complemento del proceso de evaluación, se realizará a lo largo del trimestre uno o varios controles de los contenidos que se hayan trabajado. La evaluación de los mismos podrán constar de: preguntas cortas, preguntas de desarrollo, resolución de casos prácticos y preguntas tipo test. Antes de cada examen se informará al alumnado de la estructura prevista.

Para la aplicación correcta de la evaluación continua del aprendizaje del alumnado se requiere su asistencia regular a las clases al igual que la presentación de las actividades propuestas

Se guardarán las notas superadas en cada una de las evaluaciones, para la convocatoria de evaluación final (M). Si la calificación del módulo en la primera evaluación final (M) es inferior a 5, se preparará un plan de recuperación dirigido a poder alcanzar los objetivos del módulo en la segunda convocatoria de evaluación final (J2).

Para el alumnado calificado negativamente en las pruebas realizadas a lo largo del trimestre, se podrá realizar una recuperación de las mismas, tanto de contenidos conceptuales como procedimentales y así poder alcanzar un resultado positivo en cada unidad didáctica y en la evaluación del trimestre.

Se corregirá el examen en clase. Las revisiones de cada caso particular se realizarán en horario acordado con la profesora.

Para los trabajos entregados fuera de plazo podrán restarse puntos según los días de retraso. Se indicará previamente al alumno en los criterios de calificación de cada trabajo. Pasados los días que se indique el trabajo podrá estar suspenso siempre que no presente una clara justificación a ese retraso.

PROCESOS DE AUTOEVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA DOCENTE.

Además de los aprendizajes de los alumnos se evaluará el proceso de enseñanza y la propia práctica docente en relación de los objetivos educativos del currículo., para así poder mejorar los procesos de enseñanza/aprendizaje y si se considera necesario adaptar contenidos y metodología.

Para poder realizar esta evaluación de la práctica docente y medir el grado de satisfacción del alumnado, se elaborará una encuesta que se pasará a todo el grupo de alumnos al finalizar el primer trimestre y antes de marcharse el alumnado a la FCT.

Se analizarán los resultados obtenidos, llevándolos a la práctica docente diaria.

Las conclusiones obtenidas servirán para modificar aquellos aspectos de la práctica docente quedando reflejados en la memoria del módulo.

CONTENIDO Y FORMA DE LA EVALUACIÓN INICIAL.

Para conocer el nivel curricular de cada alumno se realizará al principio de curso, entre la primera y segunda semana de clase una evaluación inicial. Ésta constará de varias preguntas abiertas y muy generales sobre materias textiles, pieles, tejidos técnicos, etc y que permitirán al profesor realizar un primer análisis de los conocimientos previos de los alumnos para realizar la programación del módulo.

MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS PREVISTOS.

De forma general:

El profesor utilizará como apoyo a las explicaciones y actividades prácticas:

1. Material bibliográfico preparado por la profesora.
2. Videos informativos

El alumnado necesitará para que pueda realizar las pruebas prácticas y la resolución de actividades el siguiente material:

1. Bibliografía y apuntes proporcionados por el profesor.
2. Fichas técnicas.
3. Revistas técnicas

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y VALORACIÓN PARA POTENCIAR RESULTADOS POSITIVOS Y SUBSANAR POSIBLES DEFICIENCIAS.

Las fuentes de información básicas para establecer medidas correctoras y potenciar resultados positivos serán: la observación y valoración diaria de la programación, el intercambio de información con otros profesores que imparten clase en el grupo; las reuniones de departamento con el prescriptivo seguimiento mensual de programaciones; las sesiones de evaluación; los resultados académicos; resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción...

Se realizará un seguimiento exhaustivo del alumnado con posible vulnerabilidad tanto en medios informáticos como de otro tipo que pueda perjudicar el seguimiento de la docencia.

Así, podemos considerar mecanismos de seguimiento y valoración los siguientes:

- Cuaderno del profesor.
- Seguimiento mensual del desarrollo de la programación didáctica.
- Reuniones de departamento y de equipo docente.
- Sesiones de evaluación.
- Resultados académicos.
- Encuestas de satisfacción
- Tutoría individual con el alumnado.

ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN Y APOYO ENCAMINADAS A SUPERAR EL MÓDULO PENDIENTE.

Dado el caso de que un alumno no supere el módulo en la primera convocatoria de marzo (M) y deba volver a examinarse en la segunda convocatoria de junio (J2). Para este caso se elaborará un Plan de Recuperación de módulo pendiente, con acciones encaminadas a apoyarle durante el periodo de abril a junio, donde se volverá a examinar del módulo pendiente

ACTIVIDADES, ORIENTACIONES Y APOYOS PARA ALUMNADO CON EL MÓDULO PENDIENTE DE CURSOS ANTERIORES.

Este curso escolar **NO hay alumnado** con este módulo pendiente del curso 22_23

PLAN DE CONTINGENCIAS.

Si se produce la baja del profesor responsable del módulo de información y atención al cliente, se seguirá la actividad docente comprobando el cuaderno del profesor, para ver porque U.D. se encuentra y se recurrirá al plan de contingencias, ubicado en el departamento.

Si se produce la ausencia prolongada de un alumno a las clases presenciales por causas debidamente justificadas, se enviarán actividades vía telemática y se podrá tener videoconferencias con el alumnado para mantener un contacto con él y que no pierda el ritmo de la clase.

Si se produce alguna incidencia en las instalaciones por averías, fallos en equipos, falta de instalaciones adecuadas, falta de recursos materiales o suministros...que impida el normal desarrollo de las clases, se buscará con el equipo directivo la mejor solución posible.