



## PROGRAMACIÓN DOCENTE

### MÓDULO: 3006

#### PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS

#### 2º CURSO CICLO FORMATIVO DE GRADO BÁSICO: SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

### ÍNDICE

<b>1. PRESENTACIÓN DEL MÓDULO.....</b>	<b>2</b>
<b>2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>3. CONTENIDOS, ORGANIZACIÓN, SECUENCIACIÓN Y TEMPORIZACIÓN. ....</b>	<b>3</b>
<b>3.1. CONTENIDOS.....</b>	<b>3</b>
<b>3.2. ORGANIZACIÓN, SECUENCIACIÓN Y TEMPORIZACIÓN DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y LOS SABERES BÁSICOS.....</b>	<b>5</b>
<b>4. METODOLOGÍA Y SITUACIONES DE APRENDIZAJE. ....</b>	<b>8</b>
<b>5. INSTRUMENTOS Y ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE DEL ALUMNADO.....</b>	<b>9</b>
<b>5.1. PONDERACIÓN DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN. ....</b>	<b>9</b>
<b>5.2. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN .....</b>	<b>10</b>
<b>5.3. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN .....</b>	<b>10</b>
<b>5.4. EVALUACIÓN ORDINARIA Y EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA .....</b>	<b>11</b>
<b>5.5 PLAN DE REFUERZO Y RECUPERACIÓN .....</b>	<b>11</b>
<b>6. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD .....</b>	<b>11</b>
<b>7. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS .....</b>	<b>12</b>
<b>8. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA Y LA PRÁCTICA DOCENTE.....</b>	<b>12</b>

## 1. PRESENTACIÓN DEL MÓDULO.

Curso escolar: 2023_2024
Centro: IES SANTA MARÍA DE LOS BAÑOS
Localidad: FORTUNA
Código del módulo: 3006
Nombre del módulo: Preparación de Pedidos y Venta de Productos
Duración: 105 horas

## 2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los criterios de evaluación quedan recogidos en el RD 127/2014, de 28 de febrero, en su Anexo I. A continuación, se detallan los resultados de aprendizaje esenciales para alcanzar las competencias generales del título, y los criterios de evaluación considerados adecuados para su desarrollo.

**RA1: Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.**

### Criterios de evaluación:

- Se han identificado las fases del proceso de atención a clientes y preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacenes y empresas o departamentos de logística.
- Se han aplicado técnicas de comunicación adecuadas al público objetivo del punto de venta, adaptando la actitud y discurso a la situación de la que se parte, obteniendo la información necesaria del posible cliente.
- Se han dado respuesta a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.
- Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible con los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato, transmitiendo la información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa.
- Se ha informado al posible cliente de las características de los productos, especialmente de las calidades esperables, formas de uso y consumo, argumentando sobre sus ventajas y comunicando el período de garantía.
- Se han relacionado las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.

**RA2: Conformar pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.**

### Criterios de evaluación:

- Se han aplicado las recomendaciones básicas y de seguridad, higiene y salud en la manipulación, conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando correctamente la simbología relacionada.
- Se ha interpretado la información contenida en órdenes de pedido tipo, cumplimentando los documentos relacionados, tales como hojas de pedido, albaranes, órdenes de reparto, packing list, entre otras.
- Se han descrito los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos.
- Se han descrito las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos.
- Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja.

- f) Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, utilizando los equipos de protección individual relacionados con la manipulación de mercancías/productos.
- g) Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.

**RA3: Prepara pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.**

**Criterios de evaluación:**

- a) Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final).
- b) Se han identificado los principales tipos de envases y embalajes, relacionándolos con las características físicas y técnicas de los productos o mercancías que contienen.
- c) Se han utilizado los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas.
- d) Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.
- e) Se ha manejado con la precisión requerida los equipos de pesaje y/o conteo manual y/o mecánico, utilizando las unidades de medida y peso especificadas en las órdenes de pedido.
- f) Se han aplicado las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.

**RA4: Realiza el seguimiento del servicio postventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.**

**Criterios de evaluación:**

- a) Se han descrito las funciones del servicio posventa.
- b) Se han identificado los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros).
- c) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- d) 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.
- e) Se ha suministrado la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si este fuera el caso.
- f) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación, clasificándolos y transmitiendo su información al responsable de su tratamiento.

### **3. CONTENIDOS, ORGANIZACIÓN, SECUENCIACIÓN Y TEMPORIZACIÓN.**

#### **3.1. CONTENIDOS**

##### **UNIDAD 1: Asesoramiento en el punto de venta.**

1. Fases del proceso de atención al cliente y preparación de pedidos.
  - 1.1. Proceso
2. La garantía
  - 2.1. Responsabilidad del vendedor o fabricante.
  - 2.2. Tipos de garantía
3. Gestión de devoluciones
4. Documentos relacionados con operaciones de cobro y devolución

- 4.1. Documentos relacionados con el cobro
  - 4.1.1. La factura de compra
  - 4.1.2. Factura simplificada
- 4.2. Documentos relacionados con la devolución
  - 4.2.1. Vale de compra
  - 4.2.2. Formulario de devolución
- 5. Técnicas de venta
  - 5.1. Técnicas básicas de venta
  - 5.2. Objeciones
- 6. La atención al cliente
  - 6.1. Atención al cliente potencial. Transmisión de información
    - 6.1.1. Comunicación el primer contacto
    - 6.1.2. El mensaje
    - 6.1.3. La oferta
    - 6.1.4. El proceso de negociación
    - 6.1.5. Servicios postventa
- 7. Reglas para hablar por teléfono
- 8. El léxico comercial

## **UNIDAD 2: Conformación de pedidos y mercancías y productos.**

- 1. Tipos de mercancías y productos
- 2. Características de los productos
  - 2.1. Características técnicas
  - 2.2. Características comerciales
  - 2.3. Características psicológicas
- 3. Ciclo de vida de los productos
  - 3.1. Como alargar el ciclo de vida de los productos
- 4. Tipos de pedidos
  - 4.1. Unidad de pedido y unidad de carga
- 5. Métodos de preparación de pedidos
  - 5.1. Fases del picking
  - 5.2. Picking manual
  - 5.3. Picking semiautomático
  - 5.4. Picking automático

## **UNIDAD 3: Manipulación de pedidos.**

- 1. La manipulación de mercancías
  - 1.1 Fases en el proceso de manipulación de la mercancía
- 2. Preparación de la mercancía para el almacenamiento y el transporte
  - 2.1 Embalaje para el almacenamiento y el transporte de mercancía
  - 2.2 Equipamiento y sistemas de almacenaje
    - La maquinaria del almacén
  - 2.3 Técnicas de medición y pesado
  - 2.4 La carga de la mercancía
    - La conformación del palet
    - Medios de transporte de mercancías
- 3. El almacenamiento de las mercancías
  - El interior del almacén
  - Los sistemas de almacenamiento
- 4. El personal al servicio del almacén
- 5. Normas básicas de prevención de riesgos laborales relacionados con la manipulación de mercancías.

- Los riesgos laborales habituales en la manipulación de mercancías

#### **UNIDAD 4: Preparación de pedidos para su expedición.**

1. Operativa básica en la preparación de pedidos
  - Fases
  - Características
  - Recomendaciones básicas en la preparación de pedidos
2. Simbología básica e interpretación en la presentación de productos y mercancías para su manipulación
3. Documentación para la preparación de pedidos
  - Control informático de la preparación de pedidos
  - Trazabilidad: concepto y finalidad
4. Equipos y Medios para la preparación de pedidos

#### **UNIDAD 5: Presentación y embalado de productos.**

1. El embalaje
  - 1.1. Funciones del embalaje
  - 1.2. Clasificación del embalaje
  - 1.3. Requisitos de un adecuado embalaje
  - 1.4. Materiales y equipos de embalaje
  - 1.5. Criterios de selección de embalajes.
  - 1.6. Tendencias del embalaje
2. Uso eficiente del embalaje
3. Acondicionamiento de los productos al embalaje
4. Sistemas de embalaje
5. Prevención de riesgos laborales en la preparación de pedidos
  - 5.1. Riesgos habituales
  - 5.2. Accidentes laborales
  - 5.3. Equipos de protección individual
6. Higiene postural
  - 6.1. Exposición de posturas forzadas

#### **UNIDAD 6: Seguimiento del servicio posventa.**

1. Las funciones del servicio de atención al cliente
2. El servicio postventa
  - La resolución de incidencias.
  - La garantía del producto o servicio.
  - La fidelización del cliente.
3. La gestión de incidencias
  - Protocolo de resolución de incidencias
- 4.- Resolución alternativa de litigios en materia de consumo
- 5.- Normativa aplicable
  - La política de privacidad
  - Normativa sobre la ordenación del comercio minorista

#### **3.2. ORGANIZACIÓN, SECUENCIACIÓN Y TEMPORIZACIÓN DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y LOS SABERES BÁSICOS.**

A continuación, se detallan cada una de las unidades de trabajo que se desarrollarán en el módulo con la siguiente información:

- El número de sesiones que se estima que abordará la unidad de trabajo, así como las fechas aproximadas.

- Los resultados de aprendizaje, criterios de evaluación y saberes básicos que el alumno deberá superar en cada unidad.

**Primera evaluación**

**Unidad de Trabajo Nº 1: ASESORAMIENTO EN EL PUNTO DE VENTA**

N.º de sesiones: 13 Desde el 12 de septiembre al 3 de octubre de 2023.

Resultado de aprendizaje	Criterios de evaluación asociados al RA	Saberes básicos
<b>RA1.</b> Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.	a) Se han identificado las fases del proceso de atención a clientes y preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacenes y empresas o departamentos de logística. b) Se han aplicado técnicas de comunicación adecuadas al público objetivo del punto de venta, adaptando la actitud y discurso a la situación de la que se parte, obteniendo la información necesaria del posible cliente. c) Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial. Adecuado. d) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible con los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato, transmitiendo la información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa. e) Se ha informado al posible cliente de las características de los productos, especialmente de las calidades esperables, formas de uso y consumo, argumentando sobre sus ventajas y comunicando el período de garantía. f) Se han relacionado las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.	Asesoramiento en el punto de venta: fases del proceso de atención al cliente y de preparación de pedidos. Periodos de garantía. Documentación relacionada con las operaciones de cobro y devolución. Técnicas básicas de venta. La atención del cliente.

**Unidad de trabajo Nº 2: CONFORMACIÓN DE PEDIDOS Y MERCANCÍAS Y PRODUCTOS**

N.º de sesiones: 16 Desde el 4 de octubre al 31 de octubre de 2023.

Resultado de aprendizaje	Criterios de evaluación asociados al RA	Saberes básicos
<b>RA2.</b> Conformar pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.	a) Se han aplicado las recomendaciones básicas y de seguridad, higiene y salud en la manipulación, conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando correctamente la simbología relacionada. b) Se ha interpretado la información contenida en órdenes de pedido tipo, cumplimentando los documentos relacionados, tales como hojas de pedido, albaranes, órdenes de reparto, packing list, entre otras. c) Se han descrito los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos. d) Se han descrito las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos. e) Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja. f) Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, utilizando los equipos de protección individual	Tipos de mercancías/productos: Características. Métodos de preparación de pedidos: manuales, semiautomáticos y automáticos. Manipulación y conservación de productos. Recomendaciones de seguridad, higiene y salud. Pesaje, colocación y visibilidad. Equipos de pesaje.

	relacionados con la manipulación de mercancías/productos. g) Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.	
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<b>Unidad de Trabajo Nº 3: MANIPULACIÓN DE PEDIDOS</b>		
N.º de sesiones: 21 Desde el 1 de noviembre al 11 de diciembre de 2023.		
<b>Resultado de aprendizaje</b>	<b>Criterios de evaluación asociados al RA</b>	<b>Saberes básicos</b>
<b>RA2.</b> Conformar pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.	a) Se han aplicado las recomendaciones básicas de conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando la simbología relacionada. b) Se han descrito los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos. c) Se han realizado operaciones de pesado y medido con los equipos y herramientas requeridos. d) Se han aplicado las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje. e) Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.	Manipulación y conservación de productos. Recomendaciones de seguridad, higiene y salud. Pesaje, colocación y visibilidad. Equipos de pesaje.

### Segunda evaluación

<b>Unidad de Trabajo Nº 4: PREPARACIÓN DE PEDIDOS PARA SU EXPEDICIÓN</b>		
N.º de sesiones: 21 Desde el 6 de noviembre al 30 de enero de 2023.		
<b>Resultado de aprendizaje</b>	<b>Criterios de evaluación asociados al RA</b>	<b>Saberes básicos</b>
<b>RA3.</b> Preparar pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.	a) Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final). b) Se ha interpretado la información contenida en órdenes de pedido tipo, cumplimentando los documentos relacionados, tales como hojas de pedido, albaranes, órdenes de reparto, packing list, entre otras c) Se han utilizado los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas. d) Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje. e) Se ha manejado con la precisión requerida los equipos de pesaje y/o conteo manual y/o mecánico, utilizando las unidades de medida y peso especificadas en las órdenes de pedido. g) Se han descrito las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos. Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja.	Operativa básica en la preparación de pedidos. Pasos y características. Documentación para la preparación de pedidos. Control del proceso: trazabilidad.

Unidad de Trabajo Nº 5: PRESENTACIÓN Y EMBALADO DE PRODUCTOS		
N.º de sesiones: 21		
Desde el 4 de diciembre al 8 de MARZO de 2024.		
Resultado de aprendizaje	Criterios de evaluación asociados a la competencia	Saberes básicos
<b>RA3.</b> Prepara pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.	a) Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final). b) Se han identificado los principales tipos de envases y embalajes, relacionándolos con las características físicas y técnicas de los productos o mercancías que contienen. c) Se han utilizado los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas. d) Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje. e) Se ha manejado con la precisión requerida los equipos de pesaje y/o conteo manual y/o mecánico, utilizando las unidades de medida y peso especificadas en las órdenes de pedido. f) Se han aplicado las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.	Operativa básica en la preparación de pedidos. Pasos y características. Finalización de pedidos. Normas de prevención de riesgos laborales de aplicación a la preparación de pedidos. Accidentes y riesgos habituales. Higiene postural. Recomendaciones en la manipulación manual de cargas.
Unidad de Trabajo Nº 6: SEGUIMIENTO DEL SERVICIO POSVENTA		
N.º de sesiones: 13		
Desde el 11 de marzo al 15 de abril de 2024.		
Resultado de aprendizaje	Criterios de evaluación asociados a la competencia	Saberes básicos
<b>RA4.</b> Realiza el seguimiento del servicio postventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.	a) Se han descrito las funciones del servicio de atención al cliente. b) Se han identificado los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros). c) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones. d) 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. e) Se ha suministrado la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso. f) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación, clasificándolos y transmitiendo su información al responsable de su tratamiento.	El servicio posventa. Entrega de pedidos. Las reclamaciones Documentos necesarios para la gestión de reclamaciones. Aspectos básicos de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

#### 4. METODOLOGÍA Y SITUACIONES DE APRENDIZAJE.

La formación profesional promoverá en el alumnado, mediante la necesaria integración de los contenidos científicos, tecnológicos y organizativos de esta enseñanza, una visión global y coordinada de los procesos productivos en los que debe intervenir.

El currículo debe estar enfocado a asegurar la adquisición de las capacidades profesionales propias del título y no solamente a la instrucción e importación de conceptos y conocimientos propios de la enseñanza más tradicional. Al contrario, y de acuerdo con las propias expectativas de la sociedad, debe incluir otros aspectos como son: actitudes, valores y habilidades prácticas.



La metodología será principalmente activa, por otro lado, contribuirá a que el alumno no aprenda conceptos de memoria, sino que tenga capacidad de comprensión y análisis.

Se fomentará la iniciativa del alumno en la resolución de las simulaciones prácticas con la realización de actividades.

Se partirá del nivel de desarrollo del alumno y se realizarán actividades de repaso o de refuerzo y ampliación según los alumnos y situaciones.

Se utilizarán situaciones y hechos reales, así como documentación actualizada del entorno profesional.

Se seguirá una metodología activa y participativa dirigida básicamente a la motivación de los alumnos. Será una metodología en la que el alumno participe aportando ideas y dando su opinión, huyendo de clases magistrales y del dictado de apuntes, donde el alumno es un mero receptor de información. De esta forma el alumno se convertirá en protagonista de su propio aprendizaje y será más fácil conocer sus intereses, necesidades y expectativas.

El método de enseñanza será constructivista, dirigido a la construcción de aprendizajes significativos, es decir, a partir de los conocimientos previos del alumnado éste elaborará nuevos aprendizajes. Consiste en partir de las ideas previas, ir de lo conocido a lo desconocido, de lo particular a lo general, de lo fácil a lo difícil, y de esta forma el alumno construye el conocimiento a partir de aquello que conoce y de sus experiencias.

Todo esto sin olvidar que los contenidos de lo aprendido deben resultar funcionales, pues se trata de utilizarlos en circunstancias reales de la vida laboral. Por ello se aplicará una metodología basada en la simulación de la realidad, mediante el desarrollo de supuestos prácticos que sitúen al alumno ante los procesos de trabajo que en un futuro realizarán y reproduciendo en el aula situaciones lo más cercanas posibles al mundo real., utilizando para ello medios informáticos y audiovisuales que permitirán la motivación y el conocimiento por medio de una metodología menos tradicional. De hecho, el uso de nuevas tecnologías estará presente a lo largo todo del proceso de enseñanza-aprendizaje.

## 5. INSTRUMENTOS Y ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE DEL ALUMNADO.

### 5.1. PONDERACIÓN DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

En la siguiente tabla se detalla el peso de cada resultado de aprendizaje sobre el total, con los criterios de evaluación que componen cada uno, la unidad de trabajo en la que se abordarán, y la evaluación en la que se desarrollarán.

Todos los criterios de evaluación tienen el mismo peso en el resultado de aprendizaje al que pertenecen. De esta forma, la nota alcanzada en el resultado de aprendizaje será la media aritmética de la calificación alcanzada en cada uno de los criterios de evaluación que lo componen.

Resultado de Aprendizaje	Ponderación del RA	Criterios de evaluación	Unidad de trabajo	Evaluación
RA1. Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.	21%	a, b, c, d, e, f, g	UT1: Asesoramiento en el punto de venta.	1ª
RA2. Conformar pedidos de acuerdo con los requerimientos	30%	a, b, c, d, e, f, g	UT2: Conformación de pedidos y	1ª

de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.		a, b, c, d, e	mercancías y productos. UT3: Manipulación de pedidos.	
RA3. Prepara pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.	30%	a, b, c, d, e, g a, b, c, d, e, f	UT4: Preparación de pedidos para su expedición. UT5: Presentación y embalado de productos.	2ª
RA4. Realiza el seguimiento del servicio postventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.	19%	a, b, c, d, e, f	UT6: Seguimiento del servicio posventa.	2ª
TOTAL %	100%			

## 5.2. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Cada uno de los contenidos (tanto conceptuales como procedimentales) podrá ser evaluado con cualquiera de los instrumentos de evaluación siguientes, a criterio del profesor:

I1 =TRABAJO EN CLASE: se efectuarán ejercicios y cumplimentación de cuestionarios relativos a cada unidad trabajada.

I2= OBSERVACIÓN DIRECTA: Se observará el grado de participación en clase y el interés demostrado en aprender. Tolerancia con los demás. Respeto por el equipamiento del centro.

I3= PRUEBAS OBJETIVAS: se realizarán una o varias pruebas objetivas por evaluación que contendrán los criterios de evaluación que correspondan a cada unidad y que le servirán al profesor para comprobar si los contenidos han sido alcanzados por el alumno.

## 5.3. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Para comprobar la adquisición de los resultados de aprendizaje, se evaluarán los criterios de evaluación mediante la utilización de los instrumentos de evaluación enumerados en el apartado anterior, ponderándose cada uno de ellos con el siguiente porcentaje:

I1= TRABAJOS DE CLASE: 30%  
 I2= OBSERVACIÓN DIRECTA: 10%  
 I3=PRUEBAS OBJETIVAS (TEÓRICA - PRÁCTICAS): 60%

Para poder sumar los distintos porcentajes utilizados como instrumentos de evaluación, el alumno deberá tener al menos una calificación de 5 en el instrumento de las pruebas objetivas (I3).

La calificación final del módulo será: 100 % de los resultados de aprendizaje.

#### 5.4. EVALUACIÓN ORDINARIA Y EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA

La **evaluación ordinaria** del módulo profesional tendrá lugar en abril. Quienes tengan pendientes uno o varios módulos profesionales no cumplirán los requisitos para acceder al módulo profesional de FCT y por lo tanto deberán pasar a la evaluación extraordinaria.

La **evaluación extraordinaria** se realizará en el mes de junio, y serán objeto de esta evaluación los alumnos que en la evaluación ordinaria tengan el módulo pendiente de superación.

#### 5.5 PLAN DE REFUERZO Y RECUPERACIÓN

En el Plan de refuerzo y recuperación caben distinguir dos situaciones:

- 1) En aquellos casos en que el proceso de aprendizaje no sea progresivo, es decir, cuando la evaluación positiva de una Unidad no pueda llevar implícita la recuperación de las Unidades anteriores, se realizarán actividades específicas de recuperación.

En estos casos, cuando algún alumno no haya alcanzado una valoración suficiente en cualquiera de los conceptos evaluados para los que se considere necesario su consecución, se establecerán actividades específicas de recuperación que realizarán a lo largo de las Unidades siguientes.

- 2) Por otro lado, para los alumnos que han de ser evaluados en evaluación extraordinaria, las actividades de recuperación habrán de realizarse durante las dos o tres semanas de diferencia con la prueba ordinaria, éstas deberán:
  - Estar claramente especificadas.
  - Poder ser realizadas en el período de tiempo previo a la evaluación extraordinaria.
  - Corresponderse con los objetivos generales del módulo y las competencias profesionales, personales y sociales que deben adquirir.

El Plan de refuerzo y recuperación incluirá actividades que podrán consistir, según la naturaleza de los contenidos en: realización de actividades, pruebas escritas, análisis y solución de problemas, cuestionarios, trabajos, y realización de exposiciones.

#### 6. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Las **medidas ordinarias** son el conjunto de estrategias metodológicas que permiten adecuar los diferentes elementos del currículo a todo el alumnado para que puedan finalizar con éxito la etapa educativa. Por tanto, estas medidas inciden en la organización del centro y la metodología didáctica a utilizar, pero no afectan al resto de los elementos del currículo.

Las medidas generales que se llevarán a cabo son:

- a) A los alumnos que, a través de la evaluación formativa, se observa que no han asimilado los contenidos mínimos necesarios para desenvolverse adecuadamente en el proceso formativo, se les proporcionará material de refuerzo y se les atenderá, preferentemente, al final o al principio de la clase, mediante la oportuna adaptación y orientación, para procurar que, con la mayor brevedad posible se incorporen a la marcha del colectivo.
- b) A los alumnos que tienen dificultades con el idioma se les proporcionará material de apoyo, como glosarios, mapas conceptuales, vídeos, y en general material más visual que les permita comprender los contenidos.

Las medidas especializadas y extraordinarias de atención a la diversidad, son aquellas destinadas a los alumnos con necesidades específicas de apoyo educativo. Entre ellos nos podemos encontrar con:

- a) Alumnos con posibles dificultades de aprendizaje: se insistirá en los contenidos mediante actividades de refuerzo, clases de repaso y ejercicios resueltos, y se ofrecerán materiales didácticos

variados y secuenciados según el grado de dificultad. Además, se intentará conocer los intereses del alumno para explotarlos como fuentes de motivación y que desarrolle correctamente el proceso de aprendizaje.

- b) Alumnado que se integra tardíamente al sistema educativo: se le ofrecerá material de apoyo que le permite asimilar los conocimientos y se le realizará un seguimiento especial por parte del docente.
- c) Alumnos con necesidades educativas especiales (ACNEE), se proporcionará los recursos necesarios que les permitan acceder al currículo.

## 7. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

Materiales didácticos: apuntes, actividades y resúmenes facilitados por la docente.

Recursos didácticos: los habituales de un aula convencional y además los siguientes:

- Proyector y pantalla.
- Pizarra digital.
- Ordenadores (uno por alumno).
- Software de:
  - Navegar.
  - Elaboración presentaciones.
  - Correo y agenda electrónica.
- Rotuladores tipo pilot para pizarra (varios colores).
- Otros materiales que se consideren necesarios a lo largo del curso.

## 8. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA Y LA PRÁCTICA DOCENTE.

En nuestro Centro consideramos que es preciso realizar una labor sistemática de revisión de las actividades que están relacionadas con la formación del alumnado y de la prestación de los servicios que ofrece el Centro, para mejorar dichas acciones. Tendremos que analizar las características de organización y de funcionamiento, así como identificar y diagnosticar sus problemas para poder buscar una solución a los mismos.

Parte muy importante de esta evaluación es la realizada por el profesorado. Esta práctica, que hoy solicita la ley, no es del todo ajena: de un modo u otro, el profesorado evalúa su trabajo, con o sin pautas predeterminadas y tomando decisiones. Se trata ahora de ser conscientes de lo que supone evaluar la labor docente, de las variables que se deben tener en cuenta y de cómo llevar a cabo esta evaluación de forma que deje de ser algo intuitivo y sin estructurar y se convierta en una evaluación reflexiva y sistemática, basada en hechos y datos, que permita tomar decisiones para mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje.

### Agentes e instrumentos de evaluación

La legislación sitúa como elemento primordial de la evaluación externa del sistema a la inspección educativa, pero como ya hemos comentado al principio, la evaluación del proceso de enseñanza-aprendizaje es una tarea que atañe de lleno al profesorado. Será éste quien realice una evaluación interna de los distintos aspectos citados.

El responsable de la evaluación es la CCP y para que este proceso sea completo se promoverá y facilitará la participación de otros sectores de la comunidad educativa: alumnos, padres y personal no docente. De éstos se solicitará la información pertinente en relación con los ámbitos que se analicen.

En función de los informantes y del aspecto objeto de evaluación, podemos establecer los instrumentos básicos de recogida de información: el cuestionario, el diálogo, la observación y la autoevaluación responsable.

Será nuestra experiencia y los resultados obtenidos los que, con el tiempo, nos lleven a perfeccionar las técnicas e instrumentos utilizados en esta tarea. Es por ello, que nos apoyaremos en documentos recopilados de diversas fuentes y que han sido consensuados en nuestra CCP, adaptados, reformados y modificados mediante las aportaciones de todos sus miembros.

Para realizar este proceso de evaluación este curso, existen en nuestro Centro unos formularios online para el profesorado que ayudarán a plantear este proceso de modo que nos invite a la reflexión sobre qué estamos haciendo, cómo lo estamos haciendo y análisis y propuesta de mejora en su caso. Utilizamos un modelo de formulario común para las tres evaluaciones. Se plantean preguntas sobre el grado de alcance de los saberes básicos, porcentaje de cumplimiento de la programación, incidencias que hayan condicionado ese avance, etc.

Disponemos también de un modelo de evaluación para ser realizada por nuestro alumnado. Esta nueva faceta de la evaluación docente desde el alumnado debe ser entendida como una orientación, como una ayuda y no como una verdad absoluta. Los docentes que la van a llevar a cabo no deben esperar del alumnado una opinión sobre su labor del todo objetiva. Es por tanto una opinión que debe ser entendida como una idea aproximada de cómo ven los alumnos nuestro trabajo. De ahí debemos extrapolar qué es lo que podemos mejorar, qué aspectos de nuestra actuación en el aula debe ser modificado o mejorado, etc.

Por otra parte, la información obtenida por los docentes de esta evaluación realizada por los alumnos/as debe ser considerada como confidencial. Ningún docente tendrá la obligación de darla a conocer a nadie. Puede quedarse con la información y usarla de forma responsable como una guía de qué y cómo puede que necesite cambiar o modificar en sus prácticas docentes diarias.

Lo ideal será poder disponer de esa información, anónimamente para poder extraer datos globales de cómo nos ven los alumnos/as a los docentes, cómo aprecian nuestra labor diaria y qué cosas puede que necesiten ser mejoradas.

Por último tenemos formularios-encuesta para las familias en los que les preguntamos su grado de satisfacción sobre los servicios prestados por el Centro, no sólo servicios educativos o la práctica lectiva recibida por sus hijos e hijas, también sobre el funcionamiento de algunos apartados de atención al ciudadano desde el Centro (Secretaría, Conserjería, Equipo Directivo, Tutores/Docentes, Departamento de Orientación, etc.)

### **Recopilación de información trimestral**

Acabadas las evaluaciones trimestrales, los departamentos recopilarán los siguientes datos:

- datos de porcentajes de aprobados y suspensos en cada una de sus materias,
- datos sobre la aplicación de las distintas programaciones y su grado de alcance,
- datos de la evaluación que sus alumnos y alumnas hacen de su práctica docente en el aula y, por último,
- datos de la visión que las familias tienen de la labor docente y del funcionamiento del Centro.

Con toda esta información los distintos departamentos deberán analizar lo ocurrido, las fortalezas y debilidades detectadas, tanto en el departamento como en el Centro si las hubiera reflejadas en sus datos, y, deberían diseñar nuevas estrategias y nuevas propuesta metodológicas que busquen la mejora de las posible áreas de mejora de su práctica, individual o del Centro. Esta información puede constituir un Plan de Mejora y deberá ser puesto en común en CCP.

### **Formularios de evaluación del alumnado.**

Usamos dos modelos levemente diferenciados por el tipo de lenguaje expresado. Uno dirigido al alumnado más joven y otro dirigido al alumnado mayor.

Las respuestas posibles a todas las cuestiones en los dos modelos de cuestionarios son:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Modelo A. ESO y CFGB	Modelo B. BTO, Grado Medio y Superior
<p><b>Tareas del docente</b></p> <p>1. El profesor o profesora explica con claridad.</p> <p>2. Sus explicaciones me han ayudado a entender mejor la materia.</p> <p><b>Interacción con el grupo</b></p> <p>3. El profesor o profesora consigue que participemos activamente en sus clases</p> <p>4. El profesor o profesora resuelve nuestras dudas.</p> <p>5. El profesor o profesora manifiesta una actitud respetuosa con el alumnado</p> <p><b>Contenidos impartidos</b></p> <p>6. Las unidades, los temas, me aportan nuevos conocimientos.</p> <p><b>Evaluación</b></p> <p>7. Los enunciados y las preguntas de los exámenes son claros</p> <p>8. La corrección de los exámenes es adecuada, clara y me informa de mis errores para mejorar mis aprendizajes</p> <p>9. La prueba se corresponde con el nivel explicado</p> <p>10. Estoy satisfecho o satisfecha con el trabajo que le he dedicado y el resultado obtenido</p> <p><b>Comentarios</b></p> <p>Comentarios que ayuden al profesor o profesora a mejorar. (respuesta libre)</p> <p>Las actividades que más me gustan de la clase son: (respuesta libre)</p> <p>Y las que menos: (respuesta libre)</p>	<p><b>Tareas del docente:</b></p> <p>1. El profesor o profesora explica con claridad</p> <p>2. El profesor o profesora mantiene un clima en clase adecuado para aprender</p> <p>3. El profesor o profesora transmite interés por la asignatura</p> <p><b>Interacción con el grupo</b></p> <p>4. El profesor o profesora consigue que los estudiantes participen activamente en sus clases</p> <p>5. El profesor o profesora resuelve nuestras dudas.</p> <p>6. El profesor o profesora manifiesta una actitud respetuosa con el alumnado</p> <p><b>Contenidos impartidos</b></p> <p>7. Los contenidos impartidos me ayudan en mi formación y me provocan curiosidad por aprender</p> <p><b>Evaluación</b></p> <p>8. Los enunciados de los exámenes son claros</p> <p>9. La corrección de los exámenes es adecuada, clara y me informa de mis errores para mejorar mis aprendizajes</p> <p>10. La prueba se corresponde con el nivel explicado</p> <p>11. Estoy satisfecho o satisfecha con mi comprensión de los contenidos</p> <p><b>Comentarios</b></p> <p>Comentarios que ayuden al profesor o profesora a mejorar. (respuesta libre)</p> <p>Las actividades que más me gustan de la clase son: (respuesta libre)</p> <p>Y las que menos: (respuesta libre)</p>

### Formulario de evaluación del profesorado en los distintos departamentos.

Cada docente hace uno personal individual a modo de reflexión. Además se hace un modelo colectivo de departamento en los casos de departamentos no unipersonales. El cuestionario del departamento se hace constar como un acta de departamento.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• AJUSTE DE LA PROGRAMACIÓN DOCENTE ¿Se ha ajustado a lo previsto en todos los grupos de los mismos cursos de la etapa?                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente</li> <li>• En general sí, salvo excepciones</li> <li>• En general no, pero casi se ajusta</li> <li>• No se ajusta y hay dificultades</li> </ul> </li> <li>• Observaciones sobre el nivel de ajuste (respuesta libre)</li> <li>• Diferencias producidas (en caso de haberlas y tenerlas identificadas) entre los diferentes grupos del mismo curso de la etapa: (respuesta libre)</li> <li>• Posibles causas de las diferencias detectadas: (respuesta libre)</li> <li>• CONSECUENCIA DE LOS CRITERIOS/COMPETENCIAS/CAPACIDADES DE APRENDIZAJE (por niveles)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente</li> <li>• Suficientemente</li> </ul> </li> </ul>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- *Insuficiente pero casi*
- *Lejos de la media*
- *MEDIDAS O PLANES DE MEJORA, EN SU CASO, EN CADA UNO DE LOS APARTADOS. Medidas a tomar: (respuesta libre)*

### Formulario/Cuestionario de satisfacción enviado a las familias.

Todas las cuestiones tienen estas posibles respuestas:

- Nada satisfecho
- Poco satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

*Cuestionario enviado:*

1. *Recibe una atención adecuada en el Centro, es decir, le resulta fácil ser atendido y recibir la información que usted requiere (Oficinas, Conserjería, etc.).*
2. *Recibe una atención adecuada por parte del Equipo Directivo en forma y tiempo y adecuada a sus solicitudes y demandas.*
3. *Recibe una atención adecuada por parte del tutor o tutora y los profesores y profesoras de su hijo o hija en forma y tiempo y adecuada a sus solicitudes y demandas.*
4. *Las actividades y actuaciones que se realizan para mantener y mejorar la convivencia son adecuadas*
5. *Está satisfecho o satisfecha con el desarrollo de las actividades extra-escolares y complementarias propuestas por el Centro (talleres, charlas, excursiones, etc.)*
6. *Las enseñanzas recibidas por su hijo o hija en cuanto a conocimientos son adecuadas a sus expectativas de futuro.*
7. *Las enseñanzas recibidas por su hijo son adecuadas respecto a su desarrollo personal, habilidades sociales, orientación académica y profesional, etc. (talleres educativos, charlas, ponencias, etc.)*
8. *Considera adecuada la labor del Departamento de Orientación y el asesoramiento que su hijo o hija recibe desde el Centro.*