



**PROGRAMACIÓN  
MÓDULO: PREPARACIÓN DE  
PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS  
2º CURSO**

CFGB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Profesora Laura Cubelos Barrera Curso 25-26

# Índice

<b>1</b>	<b>Presentación .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Marco normativo .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Competencia general del título .....</b>	<b>3</b>
3.1	Unidades de Competencia .....	4
<b>4</b>	<b>Competencias profesionales relacionadas con el módulo profesional.....</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>Objetivos generales del ciclo relacionados con el módulo profesional.....</b>	<b>6</b>
<b>6</b>	<b>Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación .....</b>	<b>8</b>
<b>7</b>	<b>Organización de resultados de aprendizaje y unidades de trabajo .....</b>	<b>10</b>
<b>8</b>	<b>Secuenciación y temporalización de las unidades de trabajo.....</b>	<b>11</b>
<b>9</b>	<b>Metodología didáctica.....</b>	<b>17</b>
9.1	Principios pedagógicos .....	17
9.2	Metodologías activas de aprendizaje .....	18
9.3	Estrategias metodológicas.....	19
<b>10</b>	<b>Evaluación y calificación.....</b>	<b>20</b>
10.1	Relación de criterios de evaluación y unidades de trabajo .....	20
10.2	Procedimiento de evaluación y calificación .....	22
10.3	Programa de recuperación del módulo.....	23
10.4	Plan de empresa .....	24
10.5	Número de faltas de asistencia que impiden la evaluación continua .....	24
10.6	Procedimiento para el alumnado que pierde la evaluación continua .....	24
10.7	Procedimiento para reclamaciones en las Evaluaciones trimestrales.....	24
<b>11</b>	<b>Materiales y recursos didácticos .....</b>	<b>24</b>
<b>12</b>	<b>Actividades complementarias y extraescolares .....</b>	<b>25</b>
<b>13</b>	<b>Medidas de atención a la diversidad .....</b>	<b>25</b>
13.1	Medidas ordinarias de atención a la diversidad .....	25
13.2	Alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo .....	26
<b>14</b>	<b>Actividades de recuperación .....</b>	<b>26</b>
<b>15</b>	<b>Evaluación del cumplimiento de la programación.....</b>	<b>27</b>

# 1 Presentación

---

MÓDULO PROFESIONAL	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS
CÓDIGO	3006
CICLO FORMATIVO	CFGB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
GRADO   NIVEL	GRADO BÁSICO / NIVEL 1
FAMILIA PROFESIONAL	ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
DURACIÓN TOTAL DEL MÓDULO	210 H.
HORAS SEMANALES	5
CURSO	2º
PROFESOR(A)	LAURA CUBELOS BARRERA
CURSO ACADÉMICO	25 - 26

## 2 Marco normativo

---

- Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.
- Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional.
- Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero por el que se establece el título de Técnico Básico en Servicios Administrativos.
- Real Decreto 498/2024, de 21 de mayo, modificación del título 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.
- Orden EDU/1285/2024, de 26 de noviembre, por el que se establece el currículo de los ciclos formativos de grado básico, correspondiente a la oferta formativa de GRADO D y nivel 1, del sistema de formación profesional, conducente a la obtención del título de técnico básico y graduado escolar en Educación Secundaria Obligatoria, en la Comunidad de Castilla y León.
- Orden EDU/1575/2024, de 23 de diciembre, por la que se regula el proceso de evaluación del alumnado que curse enseñanzas de grados D y E del sistema de Formación Profesional en la Comunidad de Castilla y León.
- Orden EDU/173/2025, de 20 de febrero, por la que se desarrolla la formación en empresa y organismo equiparado, para las ofertas de formación profesional de los grados D y E del Sistema de Formación Profesional en la Comunidad de Castilla y León.

## 3 Competencia general del título

---

La competencia general del título Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero consiste en realizar tareas administrativas y de gestión básicas, con autonomía con responsabilidad e iniciativa

personal, operando con la calidad indicada, observando las normas de aplicación vigente medioambientales y de seguridad e higiene en el trabajo 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.

**El entorno profesional** referido a este ciclo será para futuros profesionales que podrán ejercer su actividad por cuenta ajena en centros, oficinas, despachos y departamentos administrativos o comerciales de cualquier tipo de empresa o entidad de carácter privado o público, en todos los sectores productivos.

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

- Auxiliar de oficina.
- Auxiliar de servicios generales.
- Auxiliar de archivo.
- Ordenanza.
- Auxiliar de información.
- Telefonista en servicios centrales de información.
- Clasificador y/o repartidor de correspondencia.
- Grabador-verificador de datos.
- Auxiliar de digitalización.
- Operador documental.
- Auxiliar de venta.
- Auxiliar de dependiente de comercio.
- Operador/a de cobro o Cajero/a.

### 3.1 Unidades de Competencia

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL	CÓDIGO	REAL DECRETO	UNIDADES DE COMPETENCIA
<b>Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales</b>	ADG305_1	RD 107/2008, de 1 de febrero	<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>UC0969_1:</b> Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico.</li><li>- <b>UC0970_1:</b> Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización.</li><li>- <b>UC0971_1:</b> Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático.</li><li>- <b>UC0973_1:</b> Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.</li></ul>
<b>Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos</b>	ADG306_1	RD 107/2008, de 1 de febrero	<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>UC0974_1:</b> Realizar operaciones básicas de tratamiento de datos y textos, y confección de documentación.</li><li>- <b>UC0971_1:</b> Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático.</li></ul>
<b>Actividades auxiliares de comercio</b>	COM412_1	RD 1179/2008, de 11 de julio	<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>UC1329_1:</b> Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolizada al cliente.</li><li>- <b>UC1326_1:</b> Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.</li></ul>

## 4 Competencias profesionales relacionadas con el módulo profesional

---

El [Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero](#), en el Anexo I y su Artículo 2.2, establece las competencias profesionales y para la empleabilidad del título [Profesional Básico en Servicios Administrativos](#). De estas competencias las que mayor relación guardan con el módulo [Preparación de Pedidos y Venta de Productos](#) son:

- a) Preparar equipos y aplicaciones informáticas para llevar a cabo la grabación, tratamiento e impresión de datos y textos, asegurando su funcionamiento.
- b) Elaborar documentos mediante las utilidades básicas de las aplicaciones informáticas de los procesadores de texto y hojas de cálculo aplicando procedimientos de escritura al tacto con exactitud y rapidez.
- c) Realizar tareas básicas de almacenamiento y archivo de información y documentación, tanto en soporte digital como convencional, de acuerdo con los protocolos establecidos.
- d) Realizar labores de reprografía y encuadernado básico de documentos de acuerdo con los criterios de calidad establecidos.
- e) **Tramitar correspondencia y paquetería, interna o externa, utilizando los medios y criterios establecidos.**
- f) Realizar operaciones básicas de tesorería, utilizando los documentos adecuados en cada caso.
- g) **Recibir y realizar comunicaciones telefónicas e informática trasmitiendo con precisión la información encomendada según los protocolos y la imagen corporativa.**
- h) **Realizar las tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina, preparando los pedidos que aseguren un nivel de existencias mínimo.**
- i) Atender al cliente, utilizando las normas de cortesía y demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.
- j) 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.
- k) Actuar de forma saludable en distintos contextos cotidianos que favorezcan el desarrollo personal y social, analizando hábitos e influencias positivas para la salud humana.
- l) Valorar actuaciones encaminadas a la conservación del medio ambiente diferenciando las consecuencias de las actividades cotidianas que pueda afectar al equilibrio del mismo.
- m) 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.
- n) 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.
- o) 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.
- p) Comunicarse en situaciones habituales tanto laborales como personales y sociales utilizando recursos lingüísticos básicos en lengua extranjera.

- q) Realizar explicaciones sencillas sobre acontecimientos y fenómenos característicos de las sociedades contemporáneas a partir de información histórica y geográfica a su disposición.
- r) **Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación.**
- s) Cumplir las tareas propias de su nivel con autonomía y responsabilidad, empleando criterios de calidad y eficiencia en el trabajo asignado y efectuándolo de forma individual o como miembro de un equipo.
- t) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en su ámbito de trabajo, contribuyendo a la calidad del trabajo realizado.
- u) **Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.**
- v) **Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.**
- w) **Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.**
- x) **Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.**

## 5 Objetivos generales del ciclo relacionados con el módulo profesional

---

Al amparo de lo dispuesto en el artículo 3.1 correspondiente al Anexo I, del **Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero**, los objetivos generales del título Formativo de Grado Básico de Servicios Administrativos relacionados con el módulo **Preparación de Pedidos y Venta de Productos** son los que se relacionan a continuación:

- a) Identificar las principales fases del proceso de grabación, tratamiento e impresión de datos y textos, determinando la secuencia de operaciones para preparar equipos informáticos y aplicaciones.
- b) Analizar las características de los procesadores de texto y hojas de cálculo, empleando sus principales utilidades y las técnicas de escritura al tacto para elaborar documentos.
- c) **Caracterizar las fases del proceso de guarda, custodia y recuperación de la información, empleando equipos informáticos y medios convencionales para su almacenamiento y archivo.**
- d) Utilizar procedimientos de reproducción y encuadernado de documentos controlando y manteniendo operativos los equipos para realizar labores de reprografía y encuadernado.
- e) **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.**
- f) Describir los principales procedimientos de cobro, pago y control de operaciones comerciales y administrativas utilizados en la actividad empresarial determinando la información relevante para la realización de operaciones básicas de tesorería y para su registro y comprobación.

- g) Determinar los elementos relevantes de los mensajes más usuales para la recepción y emisión de llamadas y mensajes mediante equipos telefónicos e informáticos.
  - h) Aplicar procedimientos de control de almacenamiento comparando niveles de existencias para realizar tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina.
  - i) Reconocer las normas de cortesía y las situaciones profesionales en las que son aplicables para atender al cliente.
  - j) 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.
  - k) 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.
  - l) 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.
- m) 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.
- n) Desarrollar las destrezas básicas de las fuentes de información utilizando con sentido crítico las tecnologías de la información y de la comunicación para obtener y comunicar información en el entorno personal, social o profesional.
- o) Reconocer características básicas de producciones culturales y artísticas, aplicando técnicas de análisis básico de sus elementos para actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas.
- p) Desarrollar y afianzar habilidades y destrezas lingüísticas y alcanzar el nivel de precisión, claridad y fluidez requeridas, utilizando los conocimientos sobre la lengua castellana y, en su caso, la lengua oficial para comunicarse en su entorno social, en su vida cotidiana y en la actividad laboral.
- q) Desarrollar habilidades lingüísticas básicas en lengua extranjera para comunicarse de forma oral y escrita en situaciones habituales y predecibles de la vida cotidiana y profesional.
- r) Reconocer causas y rasgos propios de fenómenos y acontecimientos contemporáneos, evolución histórica, distribución geográfica para explicar las características propias de las sociedades contemporáneas.
- s) Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos, aplicándolos en sus relaciones sociales habituales y en la resolución pacífica de los conflictos.
- t) Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.
- u) Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.

- v) Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.
- w) **Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.**
- x) **Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.**
- y) Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.
- z) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

## 6 Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

Según lo dispuesto en el artículo 3.3 del Anexo I del **Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero**, los objetivos de los módulos profesionales que componen el ciclo formativo Servicios Administrativos están expresados en términos de resultados de aprendizaje. Dicho Real Decreto establece también los criterios de evaluación relacionados en este módulo de **Preparación de Pedidos y Venta de Productos**, de 2º curso del ciclo formativo.

Los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación relacionados con el módulo objeto de esta programación son los siguientes:

<b>RA1. Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.</b>	
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.
<b>RA2. Conforma pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.</b>	
a)	Se han aplicado las recomendaciones básicas de conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando la simbología relacionada.

<b>b)</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.
<b>c)</b>	Se han descrito los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos.
<b>d)</b>	Se han descrito las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos.
<b>e)</b>	Se han realizado operaciones de pesado y medido con los equipos y herramientas requeridos.
<b>f)</b>	Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja.
<b>g)</b>	Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.
<b>RA3. Prepara pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.</b>	
<b>a)</b>	Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final).
<b>b)</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.
<b>c)</b>	Se han utilizado los criterios de etiquetado establecidos, consignado, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas.
<b>d)</b>	Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.
<b>e)</b>	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.
<b>f)</b>	Se han aplicado las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.
<b>RA4. Realiza el seguimiento del servicio postventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.</b>	
<b>a)</b>	Se han descrito las funciones del servicio de atención al cliente.
<b>b)</b>	Se han identificado los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros).
<b>c)</b>	Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
<b>d)</b>	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>e)</b>	Se ha suministrado la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.
<b>f)</b>	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.

## 7 Organización de resultados de aprendizaje y unidades de trabajo

El DECRETO Orden EDU/1285/2024, de 26 de noviembre, por el que se establece el currículo correspondiente al Título de *Técnico Básico y Graduado en Educación Secundaria Obligatoria en la Comunidad de Castilla y León* determina, para el módulo profesional **Preparación de Pedidos y Venta de Productos**, una duración de **210 horas** asimilables al mismo número de sesiones de clase.

La concreción de los contenidos curriculares en Unidades de Trabajo, y su correspondiente secuencia temporal, viene determinada por el proceso de aprendizaje que requiere este módulo formativo. En la estimación de las sesiones de clase previstas para desarrollar cada Unidad de Trabajo, se contemplan los tiempos destinados a la exposición de los contenidos, las prácticas relativas a los mismos, la resolución de dudas, las sesiones destinadas a la realización de pruebas de evaluación y a las actividades de corrección. A continuación, se detalla la secuenciación estimada y temporalización de las 210 sesiones de clase y la correspondiente organización de las Unidades de trabajo por evaluación, sin merma de reconocer la posibilidad de variaciones de mejora a medida que se desarrolla el curso escolar y la propia programación didáctica.

RA				UNIDAD DE TRABAJO	HORAS	TRIMESTRE
1	2	3	4			
X				<b>UT1. Asesoramiento en el punto de Venta</b>	25	1º
	X			<b>UT2. Conformación de pedidos de mercancías y productos</b>	40	1º
	X			<b>UT3. Manipulación de pedidos</b>	40	1º
		X		<b>UT4. Preparación de pedidos para la venta</b>	40	1º
		X		<b>UT5. Presentación y embalaje de productos</b>	40	2º
			X	<b>UT6. Seguimiento del servicio posventa</b>	25	2º
					<b>210</b>	

## 8 Secuenciación y temporalización de las unidades de trabajo

UT01: ASESORAMIENTO EN EL PUNTO DE VENTA						
Actividad(es) de enseñanza-aprendizaje	Contenidos asociados a los resultados de aprendizaje					
<ul style="list-style-type: none"><li>• Actividad introductoria al tema</li><li>• Role-play: atiendo a mis clientes</li><li>• Actividad caso real garantías y devoluciones</li><li>• Actividad Mini feria de ventas</li></ul>						
Temporalización						
Número de horas	25	Trimestre	1º			
Instrumentos de evaluación						
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Role-play de atención y venta en un punto de venta</li><li>2. Simulación de compra con cobro y devolución</li></ol>						
Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación asociados					
RA1. Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.	<p>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.</p> <p>b) Se han aplicado técnicas de comunicación adecuadas al público objetivo del punto de venta, adaptando la actitud y discurso a la situación, obteniendo la información necesaria del cliente.</p> <p>c) Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.</p> <p>d) Se mantiene una actitud conciliadora con los demás, demostrando cordialidad y amabilidad, transmitiendo la información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa.</p> <p>e) Se ha informado al cliente de las características de los productos, especialmente de las calidades, formas de uso, consumo, sus ventajas y comunicando el período de garantía.</p> <p>f) Se han relacionado las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.</p>					

UT02: CONFORMACIÓN DE PEDIDOS DE MERCANCÍAS Y PRODUCTOS			
Actividad(es) de enseñanza-aprendizaje	Contenidos asociados a los resultados de aprendizaje		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividad introductoria del tema</li> <li>• Actividad con fichas o imágenes: clasificamos las mercancías</li> <li>• Simulación de preparación de pedidos</li> <li>• Reto de pedidos en la oficina</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tipos de mercancías/productos. Características.</li> <li>▪ Métodos de preparación de pedidos: manuales, semiautomáticos y automáticos.</li> </ul>		
<b>Temporalización</b>			
Número de horas	40	Trimestre	1º
<b>Instrumentos de evaluación</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Taller de embalaje y conservación de pedidos</li> <li>2. Simulación de orden de pedido y documentación</li> </ol>			
Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación asociados		
RA2. Conforma pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.	<p>a) Se han aplicado las recomendaciones básicas de conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando la simbología relacionada.</p> <p>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.</p> <p>c) Se han descrito los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos.</p>		

UT03: MANIPULACIÓN DE PEDIDOS			
Actividad(es) de enseñanza-aprendizaje	Contenidos asociados a los resultados de aprendizaje		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividad introductoria del tema</li> <li>• Taller de buenas prácticas de manipulación y conservación</li> <li>• Proyecto de pesaje y exposición de productos</li> <li>• Circuito de seguridad e higiene</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manipulación y conservación de productos.</li> <li>▪ Pesaje, colocación y visibilidad. Equipos de pesaje.</li> <li>▪ Recomendaciones de seguridad, higiene y salud.</li> </ul>		
Temporalización			
Número de horas	40	Trimestre	1º
Instrumentos de evaluación			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Simulación de preparación de un pedido completo.</li> <li>2. Taller de manipulación segura.</li> </ol>			
Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación asociados		
<b>RA2.</b> Conforma pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.	<p><b>b)</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.</p> <p><b>g)</b> Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.</p>		

UT04: PREPARACIÓN DE PEDIDOS PARA LA VENTA			
Actividad(es) de enseñanza-aprendizaje	Contenidos asociados a los resultados de aprendizaje		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividad introductoria del tema</li> <li>• Fichas de paso a paso en la preparación de pedidos</li> <li>• Rellenamos la documentación del pedido</li> <li>• Actividad: Qué ruta sigue mi pedido</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Operativa básica en la preparación de pedidos. Pasos y características</li> <li>▪ Documentación para la preparación de pedidos.</li> <li>▪ Control del proceso: Trazabilidad</li> </ul>		
<b>Temporalización</b>			
Número de horas	40	Trimestre	1º
<b>Instrumentos de evaluación</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Simulación de preparación y entrega de pedidos.</li> <li>2. Práctica con TPV y medios de pago.</li> </ol>			
Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación asociados		
<b>RA3.</b> Prepara pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.	<p><b>a)</b> Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final).</p> <p><b>e)</b> 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.</p> <p><b>d)</b> Se han descrito las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos.</p> <p><b>e)</b> Se han realizado operaciones de pesado y medido con los equipos y herramientas requeridos.</p> <p><b>f)</b> Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja.</p>		

UT05: PRESENTACIÓN Y EMBALAJE DE PRODUCTOS			
Actividad(es) de enseñanza-aprendizaje	Contenidos asociados a los resultados de aprendizaje		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividad introductoria del tema</li> <li>• El check-list de los pedidos para enviar</li> <li>• Actividad: cazadores de peligros en el almacén</li> <li>• Taller de movimientos seguros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Finalización de pedidos</li> <li>▪ Normas de prevención de riesgos laborales de aplicación a la preparación de pedidos.</li> <li>▪ Accidentes y riesgos habituales.</li> <li>▪ Higiene postural. Recomendaciones en la manipulación manual de cargas.</li> </ul>		
Temporalización			
Número de horas	40	Trimestre	2º
Instrumentos de evaluación			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El embalaje perfecto</li> <li>2. Test interactivo: Embalamos con seguridad</li> </ol>			
Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación asociados		
RA3. Prepara pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.	<p><b>b)</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.</p> <p><b>c)</b> Se han utilizado los criterios de etiquetado establecidos, consignado, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas.</p> <p><b>d)</b> Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.</p> <p><b>f)</b> Se han aplicado las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.</p>		

UT06: SEGUIMIENTO DEL SERVICIO POSVENTA			
Actividad(es) de enseñanza-aprendizaje	Contenidos asociados a los resultados de aprendizaje		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividad introductoria del tema</li> <li>• Estudio de caso: seguimiento de un pedido hasta la entrega</li> <li>• Role-play: Reclamas o agradeces</li> <li>• Actividad: La ley en lenguaje sencillo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El servicio postventa. Entrega de pedidos.</li> <li>▪ Las reclamaciones. Documentos necesarios para la gestión de reclamaciones.</li> <li>▪ Aspectos básicos de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.</li> </ul>		
Temporalización			
Número de horas	25	Trimestre	2º
Instrumentos de evaluación			
1. Role-play de atención al cliente con reclamaciones 2. Circuito de gestión documental en la posventa			
Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación asociados		
<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.		

## 9 Metodología didáctica

---

Se entiende por **metodología** los aspectos referentes al **cómo** y **cuándo** enseñar. La metodología es el conjunto de **estrategias, procedimientos y acciones organizadas** y planificadas por el profesorado, de manera consciente y reflexiva, con la finalidad de posibilitar el aprendizaje del alumnado y el logro de los objetivos planteados.

Podemos decir, por tanto, que es uno de los elementos del currículo que hace referencia a todas aquellas **decisiones** de la práctica docente relacionadas directamente con la organización y el desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje: los principios que sustentan la acción educativa, la organización del espacio, las actividades y su temporalización, la selección de los materiales y los recursos educativos que se van a necesitar, así como los agrupamientos del alumnado.

Una vez citadas estas consideraciones procedo a describir el que será **mi papel en el aula**: la principal función será motivadora y facilitadora del aprendizaje. Esto se plasmará como sigue:

### ✿ Guía del proceso de aprendizaje

Los docentes actuaremos como orientadores del alumnado hacia la adquisición de **competencias que serán clave** para su desarrollo profesional, insistiendo en que sean los protagonistas de su aprendizaje induciéndoles a que tomen decisiones sobre las tareas a realizar, seleccionando aspectos, etc.

Se pondrá el foco en despertar su **curiosidad y compromiso** con materiales, actividades o proyectos que siempre estarán en conexión con situaciones reales y aplicables.

### ✿ Creadores de un entorno dinámico

El ambiente será siempre participativo y estimulante donde el error siempre es una oportunidad de mejora, y donde cada persona es valorada y respetada.

Motivaremos a nuestros estudiantes para que aporten ideas, reflexionen y colaboren construyendo conocimiento, sin miedo a realizar aportaciones.

### ✿ Transmisores de profesionalismo y comunicación efectiva

Seremos ejemplo de comunicación clara, estructurada y empática. Con amabilidad y buen ánimo inspirando a nuestros estudiantes a aplicar estas habilidades tanto en su vida profesional como personal. A continuación, se indica cómo sería la estructura de una **clase tipo**:

1. **Apertura:** activación de los conocimientos previos despertando la chispa de la curiosidad. Introducción de los temas con ejemplos reales, preguntas motivadoras que les hagan despertar esa curiosidad como motor del éxito. El contenido siempre conectado con la importancia que tiene en nuestro ámbito profesional.
2. **Desarrollo:** aprendizaje activo y significativo. Alternaremos explicaciones breves con actividades prácticas, resolución de retos o debates, tal y como se puede ver en la secuencia de actividades diseñadas en cada una de las Unidades de Trabajo. Fomentaremos la participación y el trabajo en equipo.
3. **Cierre:** reflexión y consolidación. Realizaremos un resumen grupal de lo aprendido en el día. Proporcionaremos un feedback inmediato con recomendaciones para mejorar.

Por tanto, las decisiones que se adoptan respecto a la metodología a desarrollar en el aula derivan de la consideración de los siguientes aspectos:

### 9.1 Principios pedagógicos

---

Los **principios pedagógicos** son los fundamentos que orientan la **acción** educativa. Son aquellas condiciones que se hacen necesarias para implementar el currículo, llevar a cabo el proceso de enseñanza, conseguir los objetivos y los aprendizajes deseados y alcanzar la mejora de la calidad educativa. Los principios psicopedagógicos se enmarcan en una concepción **constructivista** del aprendizaje, y son los siguientes:

**1. Aprendizajes significativos.** La información presentada se relaciona claramente con los conocimientos existentes que los estudiantes ya poseen, pero introduciendo nuevos aspectos.

**2. Partir del nivel de desarrollo del alumnado.** Destacaremos como principio metodológico la “detección de conocimientos previos”. Por ello en la primera parte de las clases, siempre hay un momento de indagación en el que, a través de preguntas, juegos, entrevistas lo que se pretende es conocer cuál es el nivel de partida de los estudiantes.

**3. Identificar los esquemas de conocimiento que el alumnado posee y actuar en consecuencia,** se trata de relacionar o conectar los conocimientos previos y los conocimientos aprendidos.

**4. Enfoque globalizador,** busca adaptarse a cómo piensan y sienten los estudiantes mientras aprenden. Esto ayuda a que nuestro alumnado pueda usar lo que aprendan en varias materias para resolver los problemas planteados de su realidad circundante.

**5. Aplicación de lo aprendido al mundo laboral.** Se realizarán actividades en las que los estudiantes comprenderán el significado para su futuro y mediante las que se demostrará la utilidad de lo aprendido para desenvolverse en el mundo laboral.

**6. Crear un clima de seguridad, confianza, afectividad, aceptación mutua y cooperación.** Para que se expresen libremente, se respeten y establezcan lazos afectivos satisfactorios. La comunicación y la interacción entre alumnado y profesorado hacen posible el diálogo, el debate y el enriquecimiento mutuo, creando un clima de confianza en el que el alumnado se sienta seguro.

**7. Evaluación del proceso de enseñanza-aprendizaje,** será constante el control del proceso a través del feedback de la profesora, preguntando o escuchando al alumnado.

**8. Promover la actividad del alumnado.** Un enfoque metodológico basado en las competencias debe ser un modelo enfocado hacia el estudiante. Para ello, es necesario que el alumnado se encuentre motivado hacia las tareas que va a emprender. Los docentes debemos utilizar estímulos variados para conseguirlo: emocionales, intelectuales o sociales.

El diseño de las actividades se basa en que los estudiantes asuman un rol activo para resolver las situaciones que se le plantean tanto en el ámbito administrativo como de la atención al cliente, por ejemplo:

**9. Aprender a aprender.** Se fomentará la investigación individual, el trabajo autónomo y autosuficiente, guiado por la profesora. Los procesos de aprendizaje, sobre todo los relativos a formación profesional, deben girar, siempre que sea posible, en torno al “saber hacer”.

**10. Uso de las Tics:** Implica integrar el uso de ordenadores y aplicaciones con conexión a internet en el aula. De esta forma podemos acercar a nuestro alumnado a los retos del siglo XXI.

## 9.2 Metodologías activas de aprendizaje

---

Sabemos que no existe una fórmula ideal que haga inclinarnos por una u otra metodología didáctica, y que es conveniente la **combinación** de varias según el tipo de conocimientos y competencias que deseamos transmitir. La naturaleza del módulo a impartir, el tipo de alumnado, la etapa educativa (ciclo de FP básica, un grado medio o superior), la organización académica (horarios, aulas, talleres...) o nuestro estilo de enseñanza, son factores que nos predisponen hacia unas u otras metodologías.

Así, podemos optar por una clase magistral para presentar información inicial, dirigirnos hacia un trabajo colaborativo para consolidar el aprendizaje con la práctica, o buscar un trabajo individual que trate de fijar lo aprendido.

Las metodologías con las que se trabaja a lo largo de esta programación son **metodologías activas**, aquellas que sitúan al estudiante como protagonista de su propio aprendizaje, es decir, se centran en el alumnado y en la consecución de las competencias propias. Las **ventajas** que ofrecen trabajar con estas metodologías son: facilitar el aprendizaje, la motivación y la participación en trabajos contextualizados en situaciones reales acercando al alumnado al mundo laboral.

Algunas de estas metodologías activas utilizadas a lo largo de las Unidades de Trabajo, **como podrán ver a continuación en el desarrollo de la UT**, son:

- **ABP-Aprendizaje basado en proyectos.** Supone la resolución de un desafío presentado y gracias a la investigación de nuestros estudiantes que culminarán el proceso con la presentación de un producto final.

Son varios los tipos de proyectos que podemos plantear en nuestras aulas de FP:

1. **Proyecto-producto.** Su objetivo es producir algo concreto: un cartel, un documento, etc.
2. **Proyecto-consumo.** Se refiere al disfrute producido en el transcurso de una actividad: una fiesta, un evento, una feria, etc.
3. **Proyecto-problema.** Nace de una actividad que conlleva dificultad, trata de responder a una duda, un problema o un desafío planteado.
4. **Proyecto aprendizaje servicio.** Centrado en la prestación de un servicio comunitario basado en el bien común.

En las propuestas para nuestro alumnado, se diseñan proyectos donde los estudiantes trabajan en equipo, como la creación de un manual de comunicación interna o la planificación de un evento empresarial. Como **aprendizaje basado en retos**, se les plantean desafíos relacionados con casos reales, como analizar problemas en la atención al cliente para que ellos propongan soluciones.

- **Aprendizaje cooperativo.** Consiste en organizar las actividades del aula de forma que los estudiantes trabajen en grupos para alcanzar objetivos comunes responsabilizándose de su propio trabajo y asumiendo responsabilidades para con el resto de los miembros del equipo.
- **El método de casos.** Se plantea una situación basada en un caso real que nos sirva de base para la reflexión, el análisis y la búsqueda de soluciones a través de los conocimientos y competencias en nuestra materia.
- **Design Thinking.** Es una metodología vinculada a *lo visual*, aplicada a la resolución de problemas y a la planificación de procesos.
- **Flipped classroom.** También llamada *clase invertida*. Es un modelo pedagógico que traslada parte de los procesos de aprendizaje fuera del aula, dedicando el tiempo del aula a la parte de trabajo más atractivo y funcional que va a contribuir directamente con el desarrollo de las competencias.
- **Gamificación.** Es una estrategia de aprendizaje que introduce la mecánica de los juegos en el aula con el fin de conseguir mejores resultados. Consigue motivar a los estudiantes incentivando el ánimo de superarse intentando conseguir puntos, escalas de nivel, premios, clasificaciones, desafíos o misiones.

### 9.3 Estrategias metodológicas

---

Constituyen la forma en que se pondrán en práctica los principios metodológicos. Por lo tanto, hay que destacar la forma en la que se trabajará con el alumnado, haciendo hincapié en el **cómo**: "**cómo despertar su interés**", "**cómo atraer su atención**", "**cómo conseguir que apliquen lo aprendido a otros planos y situaciones**", "**cómo se va a respetar el ritmo de trabajo y los desarrollos madurativos de cada uno de los alumnos**", etc. Lo más importante es que todas las estrategias metodológicas elegidas son coherentes con las actividades que voy a desarrollar en el aula y que son propias del área y del curso correspondiente.

En cuanto a los **métodos específicos** del área que nos compete, adaptaremos las actividades a las competencias propias del módulo y el ciclo en el que nos encontramos con:

- ❑ Prácticas reales: redactando documentos siguiendo las normas del protocolo empresarial.
- ❑ Simulaciones empresariales: representando situaciones con diferentes interlocutores.
- ❑ Normas específicas: trabajaremos el uso de normas de la comunicación escrita.
- ❑ Gestión de conflictos: Entrenaremos estrategias para manejar situaciones complicadas con cualquiera de los actores del ámbito empresarial.

## 10 Evaluación y calificación

---

Desde un modelo de trabajo que, apuesta por el **desarrollo de las competencias**, la evaluación es una reflexión sistemática sobre los procesos, procedimientos y resultados, que por un lado nos servirá para calificar, pero que por otro tiene una función orientadora y de control de la calidad de todas las acciones que se emprenden dentro del proceso educativo.

Para comenzar, procedo con la aclaración de unos **conceptos esenciales** de todo proceso evaluador:

- **Evaluación:** recoge información para fundamentar la toma de decisiones.
- **Evaluación continua (formativa):** tiene como finalidad detectar las dificultades en el momento en que se producen para adoptar las medidas de atención individual o colectiva que procedan.
- **Resultado de aprendizaje:** Elemento básico del currículo de FP, describe lo que se espera que un estudiante conozca, comprenda y sea capaz de hacer.
- **Criterio de evaluación:** Define aquello que el alumnado debe alcanzar desde el punto de vista de conocimientos y competencias respecto a un área o módulo de aprendizaje.

En resumen, ¿Qué supone en la práctica el proceso de evaluación en la FP?, realizando un análisis detallado de lo establecido en la **Ley Orgánica 3/2022**, de 31 de marzo, de Ordenación e Integración de la Formación Profesional, y en el **Real Decreto 659/2023**, de 28 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional, apostar por un modelo **evaluación criterial y competencial** supone la cuantificación lógica y sistematizada del proceso de evaluación y del carácter cualitativo de los **criterios de evaluación**, para ello:

1. Tomaremos como referente **cuantitativo** los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación apostando por el proceso y no solo por los resultados.
2. Como referente **cualitativo** tenemos las competencias profesionales, personales y sociales.
3. Estableceremos una **correspondencia** entre los CE, los RA y la calificación del alumnado.
4. Se plantearán actividades pensadas para el desarrollo de las competencias, interconectadas con los RA y medibles en torno a los CE, y no sólo como preparación de una prueba final.

**La evaluación inicial** será el punto de partida para estructurar todo el proceso de enseñanza aprendizaje y el paso previo a los procesos de planificación.

De cara a realizar esta evaluación inicial, es interesante utilizar **diferentes instrumentos**, como asambleas, debates, entrevistas, dinámicas de grupos, la propia observación sistemática en el aula, así como pruebas iniciales escritas, cuestionarios, etc.

Tanto la nueva **ley Orgánica 3/2022** sobre la Formación Profesional, como el **Real Decreto 659/2023** que desarrolla el sistema de la FP, nos dejan clara la necesidad de una evaluación continua, pero a la vez formativa, adaptada a las distintas metodologías de aprendizaje, basada en la comprobación de los Resultados de aprendizaje, es decir, los objetivos alcanzados y en los criterios de evaluación que nos fija el currículo.

Además, Según lo dispuesto en el **artículo 2 de la ORDEN EDU 1575/2024**, de 23 de diciembre, de la Consejería de Educación, se establece, con carácter general, lo siguiente:

La evaluación de los alumnos será **CRITERIAL**: es decir, que se realizará según los criterios de evaluación establecidos para los resultados de aprendizaje del módulo. La evaluación será de carácter teórico-práctica en las que los estudiantes disponen de dos convocatorias por curso: ordinaria y extraordinaria.

### 10.1 Relación de criterios de evaluación y unidades de trabajo

---

A continuación, se ofrece una sencilla herramienta que permite visualizar la asociación de los distintos elementos relacionados con la evaluación del proceso de enseñanza y aprendizaje.

**Como primer paso**, relacionaré los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación que aparecen en el **Real Decreto**, asignando el peso correspondiente a cada criterio de evaluación.

RA	CE	%	UT1	UT2	UT3	UT4	UT5	UT6	FFE
RA1	a	10	X						
	b	20	X						
	c	20	X						
	d	20	X						
	e	20	X						
	f	10	X						
RA2	a	10		X					
	b	20		X					
	c	10			X				
	d	20				X			
	e	10				X			
	f	20				X			
	g	10				X			
RA3	a	20				X			X
	b	10					X		X
	c	20					X		X
	d	10					X		X
	e	30					X		X
	f	10					X		X
RA4	a	10						X	
	b	30						X	
	c	10						X	
	d	30						X	
	e	10						X	
	f	10						X	

En la siguiente tabla se indican los **pesos de la calificación** de cada una de las unidades de trabajo sobre la calificación de los resultados de aprendizaje.

Nuestro alumnado que realice la Fase de Formación en Empresa u organismo equiparado durante este curso, trabajaría el **RA3** que desarrollaría fuera del centro educativo.

	UT01	UT02	UT03	UT04	UT05	UT06	Empresa
RA1	100%						
RA2		40%	20%	40%			
RA3							100%
RA4						100%	

La nota final del módulo se calculará a partir de las calificaciones obtenidas en cada uno de los resultados de aprendizaje según los siguientes porcentajes.

	RA1	RA2	RA3	RA4
Porcentaje	20%	30%	30%	20%

## 10.2 Procedimiento de evaluación y calificación

---

La evaluación se llevará a cabo mediante la utilización de unas técnicas específicas que estarán relacionadas con la naturaleza de lo que se pretende evaluar; por lo tanto, en esta programación no aparecerá una única forma de evaluar. Las técnicas y los instrumentos utilizados condicionarán el aprendizaje de nuestros estudiantes, por lo que **no han de ser un fin** en sí mismos, sino unos recursos para obtener las **evidencias necesarias**.

Concretamente, se desarrollarán las siguientes:

- **Técnicas orales:** Basadas en el uso de la comunicación oral como medio de expresión.
- **Técnicas escritas:** Basadas en comunicación escrita para expresar sus conocimientos.
- **Técnicas basadas en la ejecución práctica:** Son técnicas útiles para evaluar la competencia del estudiante (saber hacer), que se manifiesta a través de la ejecución de una actividad tanto en el aula de prácticas como fuera de ella.

Los medios físicos que nos permiten registrar y guardar la información necesaria para la calificación son los **instrumentos de evaluación**, por ello decimos que son herramientas de distinta naturaleza que se utilizan para recoger información sobre lo que el alumnado conoce y sabe hacer. Deben ser coherentes con las técnicas que las determinan, sirviendo como puentes entre lo que los estudiantes demuestran y la valoración que se le otorga a esa destreza, saber o actitud. En el diseño de cada Unidad de Trabajo se describen las actividades tanto de **enseñanza aprendizaje como de evaluación** que se proponen para la superación de este módulo. En relación con estas últimas, el listado de actividades que plantearé, serán las siguientes:

- Pruebas orales como exposiciones de temas, debates, entrevista con el profesorado.
- Pruebas escritas como exámenes de preguntas cerradas o abiertas, cuestionarios.
- Cuadernos de clase con resúmenes, esquemas, ejercicio.
- Resolución de problemas o supuestos prácticos, análisis de casos, simulaciones escritas.
- Trabajos como proyectos, monografías, presentaciones realizadas por el alumnado.

Entre los **instrumentos utilizados** para la aplicación de las técnicas de evaluación descritas anteriormente y en relación con las actividades diseñadas en las UT desarrolladas, cabe citar:

- Listas de cotejo o listas de control:** consisten en un listado de criterios (ítems) que se ha de verificar si se cumplen o no. Suelen incorporar espacio para observaciones.
- Escalas de registro, escalas de valoración y rúbricas:** son unas guías de puntuación usadas en la evaluación que describen las características de un producto, en varios niveles de rendimiento, con el fin de clarificar lo que se espera del trabajo del alumno y de facilitar retroalimentación.
- Guion de la entrevista o diálogo:** es una guía y una referencia para la conversación. Puede ser más abierto a cerrado en función de la finalidad.
- Solucionario con criterios de corrección de pruebas escritas u orales:** documentos en los que se establecen los criterios de corrección de las pruebas. Se debe indicar el valor de cada parte.
- Portafolio:** en formato digital, es una herramienta de evaluación que consiste en la aportación de producciones de diferente índole por parte del estudiante que permitan juzgar sus logros.

La evaluación durante el periodo lectivo se llevará a cabo mediante la evaluación continua durante **tres evaluaciones** que conducirán a la calificación final del módulo en convocatoria ordinaria.

Para la aplicación de la evaluación continua es imprescindible la asistencia regular. Dadas las horas asignadas al módulo, a los alumnos que superen el **20%** de horas del módulo (42 horas), no se les podrá aplicar la evaluación continua y será calificado como “**No evaluado**” (**NE**) en la **evaluación parcial y posteriores a la pérdida de la evaluación continua**.

El alumnado que se encuentre en esta situación será evaluado y calificado en las sesiones finales de evaluación ordinaria a partir de los resultados que obtenga en los procedimientos de evaluación.

Los procedimientos de evaluación y los instrumentos de calificación que van a utilizarse a lo largo del curso son valorados a través de una escala numérica de cero a diez puntos. Para superarla es necesario calificación superior a 5.

Para superar una evaluación todos los RA incluidos en la misma deben estar superados. Por ello, aunque la media de las calificaciones de los RA fuera 5 o superior, la calificación en la evaluación será 4 cuando no esté superado algún RA. El estudiante deberá superar el o los RA no superados.

Si un estudiante falta a una prueba, y **justifica dicha ausencia**, podrá realizar dicha prueba lo antes posible (podría ser en la siguiente clase a la que asista después de la ausencia), o durante otra prueba, o en la recuperación, según el criterio del profesor.

El estudiante que por **motivo injustificado** no se presente el día de la prueba, podrá realizar dicha prueba que se proponga en el día y la hora de la recuperación, pero habrá perdido una de las oportunidades para realizar con éxito dicha prueba. La ausencia injustificada en un examen conlleva una puntuación de cero en la calificación de esa prueba.

En cada Unidad de Trabajo se incluyen los criterios de evaluación correspondientes a cada RA. En cada UT se definen los procedimientos de evaluación y los instrumentos de calificación para la evaluación de los RA, según los criterios de evaluación que comprenden.

### **10.3 Programa de recuperación del módulo**

---

Tras las sesiones de evaluación, tanto parciales como finales, se informará de los resultados a nuestro alumnado, indicando las calificaciones parciales en cada módulo, y en caso de ser una calificación negativa, de las medidas de recuperación, apoyo o intervención acordadas para llevar a cabo con el fin de que nuestros estudiantes puedan superarlo.

Cuando algún estudiante no supere alguno de los RA se le entregará un informe que oriente sobre la mejora de su aprendizaje y le permita su superación.

Para aquellos estudiantes que deban recuperar algún RA no superado durante el curso, tendrán la posibilidad de recuperación en cada evaluación. Si no consiguieran alcanzar los RA en estas recuperaciones, deberán ser evaluados nuevamente de esos RA pendientes en las pruebas de la convocatoria final ordinaria.

Las pruebas de recuperación se calificarán de 0-10. Para superarla es necesario obtener una calificación superior a 5. La calificación obtenida en la recuperación/prueba final para cada RA sustituirá a la anterior obtenida en ese RA y será tenida en cuenta para el cálculo de la nota final.

En cuanto a la Evaluación extraordinaria, se realizará de manera correlativa si no se ha superado el módulo en la evaluación final ordinaria. En ella se podrá recuperar los RA no superados en la evaluación final ordinaria. El procedimiento será el establecido en el artículo 5.2 de la ORDEN EDU1575/2024, de 23 de diciembre de la Consejería de Educación de evaluación.

Una de las fuentes de diversidad más frecuentes dentro de nuestros grupos de FP es el alumnado pendiente y repetidor. El **alumnado pendiente** es el que una vez terminado el curso en periodo ordinario no ha conseguido los objetivos y resultados de aprendizaje establecidos y deberá seguir en periodo de recuperación (hasta junio). El **alumnado repetidor** es aquel que habiendo cursado el módulo en cursos anteriores no consiguió superarlo y ha vuelto a matricularse en dicho módulo. El alumnado en este caso cursará dicho módulo en el calendario normal establecido para el curso.

## **10.4 Plan de empresa**

---

Debido a las características de nuestro alumnado y a la estructura del tejido empresarial que predomina en la zona, se decide en el Departamento didáctico que la **totalidad de las horas** a realizar en empresa u organismo equiparado las realizarán durante el **segundo curso** del ciclo formativo.

## **10.5 Número de faltas de asistencia que impiden la evaluación continua**

---

Para que el estudiante pueda acogerse a la evaluación continua es necesario que las faltas de asistencia sin justificar sean inferiores al **20%** del horario lectivo del módulo, que es de **210 horas**. Por lo tanto, un alumno con 42 o más faltas de asistencia perdería su derecho a evaluación continua.

El alumnado tiene derecho a la huelga, tal y como queda reflejado en la PGA, y se actuará en lo relativo a las faltas, tal y como quede recogido en la misma.

Para la justificación de las faltas de asistencia se tendrá en cuenta:

1. Se entregará el justificante de las faltas de asistencia como máximo en los tres días hábiles posteriores a la propia falta.
2. Se tomarán en cuenta aquellos justificantes relativos (y solamente relativos) a:
  - Las causadas por enfermedad, visita médica, accidente u hospitalización.
  - Las debidas a funciones de representación del alumnado.
  - Las debidas a concurrencia a exámenes oficiales u otros como los destinados a la obtención del carnet de conducir.
  - Las debidas al cumplimiento de un deber de carácter inexcusable de carácter público o privado

## **10.6 Procedimiento para el alumnado que pierde la evaluación continua**

---

Aquellos estudiantes que pierdan el derecho a la evaluación continua deberán realizar una prueba final con todos los contenidos vistos durante el curso, valorada de 0 a 10 puntos. En esta prueba el alumno tendrá que obtener una nota igual o superior a 5.

Se comunicará la fecha en el tablón de anuncios con la antelación suficiente (en caso de que continúe la enseñanza presencial). En otros casos, se comunicará a través de alguna de las herramientas citadas a lo largo de toda esta programación.

## **10.7 Procedimiento para reclamaciones en las Evaluaciones trimestrales**

---

En el caso de que un estudiante no esté de acuerdo con la calificación obtenida podrá presentar y tramitar la reclamación a dicha calificación en el plazo de los **dos días hábiles** siguientes a la fecha en la que le hubiera sido comunicada la calificación mediante el boletín de notas correspondiente. El procedimiento está detallado en la legislación de referencia.

# **11 Materiales y recursos didácticos**

---

Para alcanzar los objetivos propuestos, en el centro disponemos de los siguientes materiales y recursos puestos a disposición del alumnado en las aulas:

Material de uso común:

- ✓ Pizarra, proyector, un ordenador por estudiante, altavoces.
- ✓ Programas de ofimática: Microsoft 365, Teams, Onedrive, Aula Virtual.
- ✓ Software específico. Genially, Quizizz, etc.

Apuntes y presentaciones realizadas por la profesora que servirán, en la mayoría de los casos, como base en las explicaciones, esquemas elaborados subidos al aula virtual, o cualquier otra herramienta que se expondrá y entregará al alumnado.

## 12 Actividades complementarias y extraescolares

---

Es importante aclarar que las **actividades complementarias** son aquellas que se realizan en horario escolar, fuera o dentro del instituto. Su finalidad principal es la de reforzar y complementar los contenidos del currículo, fomentar competencias profesionales y contribuir al desarrollo integral del alumnado. Se programarán: talleres y charlas con profesionales, visitas a empresas o instituciones y colaboración en eventos locales como ferias de emprendimiento, etc. Las planificadas para este curso son:

- Visita a las Bodegas de Emilio Moro.
- Visita a la fábrica de cerveza artesana La Castreña.

Las **actividades extraescolares** son aquellas que alcanzan un periodo superior al del horario de clase, también son parte importante en el ciclo formativo y complementan la formación del módulo. Se llevarán a cabo durante este curso las siguientes:

- Visita al Parlamento Europeo.

## 13 Medidas de atención a la diversidad

---

La **diversidad** como característica humana ligada a diferencias en las capacidades, necesidades, intereses, ritmos de maduración, entorno sociocultural y económico da como resultado un número elevado de diferentes situaciones. A la hora de programar este módulo atendiendo tanto a esta diversidad como al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo (**NEAE**) y basándonos en el marco normativo actual se hace indispensable la aplicación del **DUA**, hablamos de un modelo de enseñanza que proporciona diversas opciones didácticas para que nuestros estudiantes se transformen en personas que aprendan a aprender, motivados para el aprendizaje a lo largo de sus vidas.

Los procesos de enseñanza aprendizaje, atendiendo a este enfoque de diseño universal, implica crear un entorno inclusivo, eliminando barreras, ofreciendo múltiples medios de representación, acción, expresión y participación. De esta forma, se reduce la necesidad de realizar grandes ajustes o cambios con posterioridad haciendo el proceso más eficiente. La aplicación del DUA gira en torno a **tres grandes principios**, que indican que los docentes ofrezcamos un amplio rango de opciones para acceder al aprendizaje:

- **Múltiples medios de representación:** mostraré los contenidos en varios formatos (texto, audio, gráficos, etc.), los materiales se podrán adaptar con tecnologías de asistencia, y la constante vinculación con ejemplos reales facilitará la comprensión.
- **Múltiples formas de expresión:** motivaré el uso de diferentes herramientas TIC para expresar y posibilitar la entrega de sus productos de diferentes maneras, respetando sus capacidades y limitaciones físicas o cognitivas.
- **Múltiples formas de implicación:** los estudiantes toman decisiones sobre cómo aprender o ser evaluados. Potenciaremos la elección individual y el trabajo autónomo, valorando positivamente la originalidad y autenticidad apostando por la autoevaluación y la reflexión.

### 13.1 Medidas ordinarias de atención a la diversidad

---

En cuanto a las medidas ordinarias para atender a la diversidad, a continuación, se recogen las diferentes estrategias y actuaciones que utilizaré dependiendo de la diversidad en el aula:

- Individualización de las enseñanzas, proceso de aprendizaje basado en el **DUA**.
- Agrupamientos: trabajo en equipos cooperativos, heterogéneos, grupos de expertos.

- Graduación de los contenidos a lo largo de las UTs.
- Planteamiento de actividades de refuerzo a ampliación, actividades de evaluación variadas.
- Uso de plataformas digitales como Moodle o Classroom para alumnado que no pueda asistir presencialmente por prescripción médica.

## 13.2 Alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo

---

Cuando hablamos de atender al alumnado con **NEAE**, nos referimos a estudiantes que requieren atenciones educativas específicas derivadas de discapacidad o trastornos graves de conducta. Se trata, en definitiva, de estudiantes que presentan mayores dificultades que el resto para acceder a los aprendizajes del currículo.

De cara a atender al alumnado que presenta NEAE, diseñaremos planes específicos de atención individualizada. Se elaborará un documento de planificación con relación a la atención personalizada que se ajustará en a las características del alumnado que así lo requiera. Estas medidas se revisarán y actualizarán en las distintas sesiones de evaluación, tomando como foco el desarrollo de las competencias y los resultados de aprendizaje. Podemos diferenciar, al alumnado que pueda presentar necesidades especiales por:

- Retraso madurativo, trastornos de atención o aprendizaje o incorporación tardía.
- Trastornos en el desarrollo del lenguaje o desconocimiento grave de la lengua.
- Por encontrarse en situación de vulnerabilidad socioeconómica.
- Por sus altas capacidades intelectuales.

En el caso de tener que abordar la formación DUAL por parte del alumnado con NEAE **La ley 3/2022 de ordenación e integración de la formación Profesional** en sus **artículos 70 a 72** establece que las Administraciones competentes asegurarán la puesta a disposición del alumnado con necesidades educativas especiales de los ajustes razonables que precise para la realización de los períodos de formación en empresas, en igualdad de oportunidades y no discriminación.

**La atención a la diversidad** debe reflejarse también en la **evaluación** del alumnado, cada estudiante debe dar lo mejor de sí dentro de la equidad que contempla sus principios, pero siempre con los criterios de evaluación como base; flexibilizándolos, pero sin mermar los logros a conseguir.

Concretamente, en cuanto a la **metodología**, se deben tratar de responder a las necesidades individuales desde una metodología común y no buscar métodos y técnicas de trabajo diferentes para la alumna/o con mayores dificultades. En caso de que esto no sea posible, se procurará dentro del lenguaje técnico inherente a la especialidad explicar los conceptos con el lenguaje técnico más sencillo posible, se procurará dentro de las limitaciones temporales realizar mayor número de prácticas en clase, y preparar ejercicios y prácticas para que la alumna/o las realice fuera del horario lectivo del módulo.

En caso de ser necesario, para atender a los alumnos con necesidades educativas especiales se trabajará en colaboración con el **Departamento de Orientación** del Instituto. Se estudiará cada caso concreto para atenderle de la mejor forma posible, después de valorar sus características particulares.

Para aquellos estudiantes que presenten particularidades físicas, las posibles soluciones pasan por:

- Posición del alumno adelantada en clase.
- Monitores de grandes dimensiones y teclados adaptados.
- Uso de auriculares y amplificadores de sonido.
- Disponer de más tiempo para realizar las distintas pruebas que se le propongan.

## 14 Actividades de recuperación

---

En el caso de que alguno o varios de nuestros estudiantes no alcance alguno de los Resultados de Aprendizaje, se les propondrán actividades adaptadas y una planificación práctica

con el objetivo de que puedan alcanzar esos Resultados de Aprendizaje. Esta planificación se corresponderá por bloques de contenido con las Unidades de Trabajo diseñadas para el curso:

#### *Asesoramiento de nuestros clientes*

- **Ficha práctica:** identificar las características básicas de 5 productos.
- **Ejercicio:** relacionar necesidades de clientes con los productos que mejor las satisfacen.
- **Práctica:** simular un diálogo corto de asesoramiento entre cliente y vendedor.

#### *Conforma pedidos: técnicas de medición y pesado*

- **Ejercicio guiado:** calcular el peso total de un pedido a partir de pesos unitarios.
- **Práctica:** simular el peso y anotar resultados.
- **Ejercicio de ampliación:** comprobar si un pedido cumple los requisitos para el transporte.

#### *Preparación de pedidos*

- **Cuestionario:** materiales de embalaje más habituales.
- **Actividad práctica:** embalar un producto con los materiales disponibles, asegurando protección y presentación correctas.
- **Caso práctico:** decidir el tipo de embalaje y etiquetado correcto para un pedido frágil, perecedero o urgente.

#### *Seguimiento del servicio postventa*

- **Ejercicio teórico-práctico:** identificar tipos de incidencias habituales.
- **Práctica:** redactar una respuesta breve y cortés a un cliente que reclama por un producto en mal estado.
- **Actividad simulada:** role-play en parejas sobre un caso de devolución o garantía.

## **15 Evaluación del cumplimiento de la programación**

---

Se trata de una de las atribuciones de los Departamentos didácticos. Se realizarán comprobaciones periódicas del grado de cumplimiento de la programación para que en caso de ser necesario se puedan realizar ajustes a lo planificado.