

PROGR

***CICLO FORMATIVO DE GRADO BÁSICO
1º Servicios Comerciales***

***PREPARACIÓN DE PEDIDOS
Y VENTA DE PRODUCTOS***

<u>1. INTRODUCCIÓN.</u>	4
<u>1.1 NORMATIVA.</u>	4
<u>1.2 PRESENTACIÓN E IDENTIFICACIÓN DEL MÓDULO.</u>	7
<u>1.3 ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS.</u>	8
<u>2. CONTEXTUALIZACIÓN Y ENTORNO.</u>	8
<u>3. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES.</u>	10
<u>4. ENTORNO PROFESIONAL Y PUESTOS DE TRABAJO.</u>	11
<u>5. OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO.</u>	12
<u>6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE.</u>	13
<u>7. CONTENIDOS.</u>	13
<u>9. METODOLOGÍA</u>	18
<u>9.1 METODOLOGÍA A APLICAR EN EL DESARROLLO DEL MÓDULO</u>	18
<u>9.2 APLICACIÓN DEL PROYECTO LINGÜÍSTICO DE CENTRO.</u>	19
<u>9.3 ACTIVIDADES.</u>	19
<u>9.4 MEDIDAS PARA LA MEJORA DE LA COMPETENCIA LINGÜÍSTICA Y MATEMÁTICA.</u>	21
<u>10. EVALUACIÓN.</u>	22
<u>10.1 NORMATIVA.</u>	22
<u>10.2. CARÁCTER DE LA EVALUACIÓN.</u>	23
<u>10.3 PONDERACIONES DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN</u>	24
<u>10.4. PROCESO DE EVALUACIÓN.</u>	29
<u>10.4.1. Introducción</u>	29
<u>10.4.2. Proceso de evaluación continua</u>	29
□ <u>Durante el transcurso de los dos trimestres en los que se divide el curso escolar</u>	29
□ <u>Celebración de pruebas de evaluación, antes de la segunda sesión de evaluación, anterior a la realización del módulo FCT.</u>	30
□ <u>Tercer trimestre: alumnado con RA pendientes</u>	31
❖ <u>Excepciones al proceso de evaluación continua.</u>	31
<u>10.4.3 No aplicación del proceso de evaluación continua</u>	33
<u>10.5. EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA DOCENTE.</u>	33



**Ciclo de Grado Básico
en Servicios Comerciales**

***Preparación de pedidos
y venta de productos***

<u>11.- ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.</u>	34
<u>12. MEDIOS, ESPACIOS MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS.</u>	35
<u>13. TEMAS TRANSVERSALES.</u>	35
<u>14. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE.</u>	36
<u>15. INTERDISCIPLINARIEDAD.</u>	37
<u>16. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES.</u>	37

1. INTRODUCCIÓN.

A continuación se presenta la programación didáctica del módulo de **Preparación de Pedidos y Venta de Productos** perteneciente al Ciclo Formativo de Grado Básico de Servicios Comerciales (Familia profesional: Comercio y Marketing).

1.1 NORMATIVA.

Para el desarrollo de la presente programación didáctica se han contemplado los aspectos que regula la normativa de la formación profesional del sistema educativo, el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales y la normativa andaluza en virtud del Estatuto de Autonomía para Andalucía que establece en su artículo 52.2 la competencia compartida de la Comunidad Autónoma en el establecimiento de planes de estudio y en la organización curricular de las enseñanzas que conforman el sistema educativo. En concreto:

- LEY ORGÁNICA DE MODIFICACIÓN DE LA LOE 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. Conocida como LOMLOE.
- LEY ORGÁNICA 2/2006, de 3 de mayo, de educación, que regula todas las enseñanzas educativas (LOE). Modificada por la LEY ORGÁNICA 8/2013, de 9 de diciembre, PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD EDUCATIVA (LOMCE). Esta última no se ha llegado a implantar en este ciclo formativo.
- LEY ORGÁNICA 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, mediante la que se crea el Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales, cuyo instrumento fundamental es el Catálogo General de Cualificaciones Profesionales.
- LEY ORGÁNICA 3/2022, de 31 de marzo, *de ordenación e integración de la Formación Profesional*.
- LEY 17/2007, de 10 de diciembre, de educación de Andalucía, *establece* mediante el capítulo V “Formación profesional”, del Título II “Las enseñanzas”, los *aspectos propios de Andalucía relativos a la ordenación de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo* (LEA).
- DECRETO 135/2016, de 26 de julio, *por el que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía*.
- REAL DECRETO 1147/2011, de 29 de julio, *por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo*.
- DECRETO 436/2008, de 2 de septiembre, *por el que se establece la ordenación de las enseñanzas de la Formación Profesional inicial* que forma parte del sistema educativo, regula los aspectos generales de estas enseñanzas.
- ORDEN de 29 de septiembre de 2010 *por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de*

formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía

- El Ciclo de Formación Profesional Básica en Servicios Comerciales se articula en el Anexo IX del REAL DECRETO 127/2014, de 28 de febrero, *por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica* del sistema educativo, se aprueban catorce títulos profesionales básicos, se fijan su currículos básicos y se modifica el Real Decreto 1850/2009, de 4 de diciembre, sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- ORDEN de 8 de noviembre de 2016, *por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía*, los criterios y el procedimiento de admisión a las mismas y se desarrollan los currículos de veintiséis títulos profesionales básicos.

De forma más específica, atendiendo a su carácter estatal o autonómico y su ámbito de actuación en el siguiente recuadro se recoge la normativa de referencia para la presente programación:

	Estatul	Autonómica
Ordenación	<p>Ley Orgánica de modificación de la LOE, 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. Conocida como LOMLOE.</p> <p>Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación modificada por la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa (LOMCE) que no se aplicó a este ciclo.</p> <p>Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.</p>	<p>Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía.</p> <p>Decreto 327/2010, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria.</p> <p>Decreto 436/2008, de 2 de septiembre, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas de la Formación Profesional inicial que forma parte del sistema educativo.</p>

Perfil Profesional	<p>Ley Orgánica 5/2002 de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional que pone en marcha del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional.</p> <p>Real Decreto 1416/2005 de 25 de noviembre, sobre el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.</p> <p>Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero, por el que se establecen determinadas cualificaciones profesionales que se incluyen en el Catálogo nacional de cualificaciones profesionales, así como sus correspondientes módulos formativos que se incorporan al Catálogo modular de formación profesional.</p>	
Título	<p>Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica del sistema educativo, se aprueban catorce títulos profesionales básicos, se fijan su currículos básicos y se modifica el Real Decreto 1850/2009, de 4 de diciembre, sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.</p>	<p>Orden de 8 de noviembre de 2016, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, los criterios y el procedimiento de admisión a las mismas y se desarrollan los currículos de veintiséis títulos profesionales básicos.</p>
Evaluación		<p>Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.</p>
Organización		<p>Proyecto de Centro del IES Miguel de Cervantes.</p>

1.2 PRESENTACIÓN E IDENTIFICACIÓN DEL MÓDULO.

Descripción	
Código	3069
Módulo Profesional	Preparación de pedidos y venta de productos
Familia Profesional	Comercio y Marketing
Título	Profesional Básico en Servicios Comerciales
Grado	Medio
Curso	2º
Horas	156 horas anuales
Horas Semanales	6 horas semanales
Referente europeo	CINE-3.5.3 (Clasificación Internacional Normalizada de la educación)
Asociado a UC	UC1326_1: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.
Este módulo profesional contiene la formación necesaria para realizar operaciones de venta de productos y tratamiento de reclamaciones.	

1.3 ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS.

Siguiendo las orientaciones pedagógicas recogidas en la Orden de 8 de noviembre de 2016, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, los criterios y

el procedimiento de admisión a las mismas y se desarrollan los currículos de veintiséis títulos profesionales básicos, este módulo contiene la formación necesaria para realizar operaciones de venta de productos y tratamiento de reclamaciones. La definición de esta función incluye aspectos como:

- Información, asesoramiento y servicio postventa aplicando las técnicas de comunicación adecuadas a la situación y mostrando una actitud de respeto y amabilidad en el trato al cliente.
- Venta de productos y realización de las operaciones preparación de pedidos, de cobro y de las devoluciones de productos, manejando TPVs o cajas registradoras.
- Atención de reclamaciones de clientes, utilizando protocolos de actuación definidos para cada situación.

Las **actividades profesionales** asociadas a esta función se aplican en la:

- Atención al cliente en el punto de venta a través de información, asesoramiento al cliente y venta.
- Elaboración de formularios de reclamaciones, cumplimentación de hojas de reclamaciones, confección de cartas e informes relacionados con la atención al cliente.
- Realización de cobros con TPV y devoluciones de productos y manejo de la documentación asociada a estas operaciones.
- Atención telefónica mediante conversaciones relacionadas con situaciones de venta o atención al cliente.

2. CONTEXTUALIZACIÓN Y ENTORNO.

Características del centro

El IES Miguel de Cervantes está ubicado en el distrito Macarena, zona norte de la ciudad de Sevilla, c/ Manzana s/n, uno de los más densos y peor urbanizados de la capital andaluza, dentro del barrio el Carmen, que junto con la Bachillera, la Paz, la Palmilla, las Avenidas, el Torrejón, Polígono Norte, Villegas, Hermandades: la Carrasca, el Rocío, Begoña, Pinoflores, Campos de Soria, Pío XII, la Barzola, Doctor Barraquer, Macarena Tres Huertas, León XIII (los Naranjos), los Príncipes: la Fontanilla, Santas Justa y Rufina, conforman la zona de origen de la mayoría de nuestro alumnado, un 75%, correspondiendo el 25% restante a otros distritos de la ciudad y provincia. Es una zona por tanto, que acoge una población muy heterogénea, con características sociales, económicas y culturales muy diversas. Se trata por tanto de un centro ubicado en una barriada de nivel sociocultural medio-bajo de Sevilla capital con una dotación económica y recursos materiales medios (centro TIC y bilingüe, con aula de audiovisuales, laboratorio de ciencias, biblioteca,...).

La implicación de la comunidad educativa por lo que se refiere a profesores, asociaciones o ayuntamiento es alta, las familias no tanto. Nuestro contexto educativo presenta grupos de población desfavorecida social, cultural y económicamente, con algunos casos de

precariedad en diferentes ámbitos que revierten sobre la educación de los hijos e hijas, presentando falta de expectativas laborales y académicas, dificultad en hábitos básicos y pautas educativas y con relativa valoración de la formación, hasta el punto de cuantificarse la misma por el control y ocupación del alumnado.

También es un sector urbano multiétnico por encima de la media en nuestra ciudad y pueden observarse algunas dificultades asociadas, sobre todo, a los primeros momentos de la migración, por ejemplo, la dificultad para la inserción en el mercado laboral de las familias, la falta de respaldo de una familia extensa en este país, el bajo nivel adquisitivo, las dificultad para atender a los hijos debido a jornadas de trabajo excesivas, en algunos casos el idioma y los factores emocionales que deben afrontar, enmarcados en el duelo migratorio. Contexto: El alumnado.

La media del alumnado matriculado en los últimos años asciende a más de 700 aproximadamente de un total - flexible- de 28 nacionalidades, imperando países de habla hispana y norte de África. La adaptación suele ser buena gracias a los distintos proyectos y programas llevados a cabo por el centro, que se materializan en un sentimiento de pertenencia, comprensión y valoración.

Característica del grupo - aula.

Las características fundamentales del alumnado de primero del Ciclo Formativo de grado básico de este IES son:

- El nivel medio de edad se sitúa en torno a los 16- 17 años. Con tan sólo una alumna mayor de edad, Esther Caro.
- En cuanto al nivel socioeconómico se sitúa en un intervalo medio - bajo.
- El grupo, reducido y compacto, está conformado por un total de 6 estudiantes, de los cuales 5 son alumnas y 1 un alumno. Inicialmente, eran 7, pero una alumna ha causado baja por traslado de centro.
- El grado de motivación que presenta el grupo es bueno con vocación mayoritaria de obtener el título de ESO y encontrar una salida profesional cuando acaben el ciclo o seguir con un grado medio.
- A nivel de trabajo es un grupo que funciona. No obstante, dependiendo del módulo tienen distintos niveles, siendo en Ciencias e Inglés donde más aflora su bajo nivel. Podría clasificarse el nivel competencial general de la clase en 4: nivel alto, con Ainara y Abel; Nivel Medio-Alto con Esther; Nivel Medio-Bajo, con Naijala y Adriana. Y, por último, nivel bajo, Ángela. En líneas generales es un grupo participativo y activo.
- La procedencia curricular es común a todo, provienen de 1º de CFGB cursado en nuestro centro y con anterioridad a ello de 2º o 3º de la ESO en su mayoría con algún curso repetido.

- En cuanto a la procedencia geográfica, el alumnado es Sevilla capital (diferentes zonas de la ciudad) y algunos de pueblos limítrofes.
- La relación entre el alumnado es buena y tienen buen clima y convivencia. Se conocen del curso pasado y los que han quedado están bien avenidos.
- NEAE: Tenemos tres TDAH, dos de ellos con tratamiento. Para este tipo de alumnado solemos flexibilizar la salida al baño o convertirlo en alumnado ayudante para que darle una responsabilidad y para que se descongestione cuando se satura. Además, se les suele ubicar en las primeras filas del aula lograr estén más atentos y se les sienta cerca de alumnado más tranquilo, no hablador y con capacidad de atención porque les aporta y ayuda a centrarse. Al ser un grupo tan reducido y la clase resulta sencillo tenerlos cerca y en punto de mira del profesor/a para ver si están siguiendo la clase y/o reconducirles cuando observamos que están perdiendo la atención.

3. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES.

Las competencias **profesionales, personales, sociales** y las competencias para el aprendizaje permanente de este título, en relación con el módulo de Preparación de Pedidos y Venta de Productos son las que se relacionan a continuación:

- e) Seleccionar mercancías o productos conforme a órdenes de trabajo y embalar y etiquetar unidades de pedido, utilizando herramientas de control y peso así como medios de etiquetado y embalaje para preservar la conservación y estabilidad del pedido hasta su destino.
- 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.

4. ENTORNO PROFESIONAL Y PUESTOS DE TRABAJO.

Este profesional ejercerá su actividad en el sector del comercio.

Sectores productivos.

Los principales subsectores en los que puede desempeñar su actividad son:

- Empresas de distribución comercial, tanto mayoristas (centrales de compras, mercados centrales de abastos, “cash and carry”, entre otras), como minoristas (tiendas, supermercados, hipermercados y grandes superficies comerciales)
- Centros de distribución comercial
- Departamentos comerciales
- Almacenes de empresas de otros sectores productivos.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes.

Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprendivo de mujeres y hombres.

- Auxiliar de dependiente de comercio.
- Auxiliar de animación del punto de venta.
- Auxiliar de venta.
- Auxiliar de promoción de ventas.
- Empleado/a de reposición.
- Operador/a de cobro o Cajero/a.
- Operario/a de pedidos.
- Carretillero/a de recepción y expedición.
- Contador/a de recepción y expedición.
- Operario/a de logística.
- Auxiliar de información.

5. OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO.

Los objetivos generales del Ciclo Formativo de Grado Básico en Servicios Comerciales, relacionados con el módulo de Preparación de pedidos y venta de productos son los siguientes:

- e) Seleccionar mercancías o productos conforme a órdenes de trabajo y embalar y etiquetar unidades de pedido, utilizando herramientas de control y peso así como medios de etiquetado y embalaje para preservar la conservación y estabilidad del pedido hasta su destino.
- 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 utilizarlas 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.

Los resultados de aprendizaje de este módulo son los que aparecen a continuación:

RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

RA 1. Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.

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

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

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

7. CONTENIDOS.

La determinación de contenidos para este módulo debe tener en cuenta diversas circunstancias relacionadas con la formación previa e intereses del alumnado y con las novedades fruto de las tecnologías emergentes, así como posibles cambios legislativos o de tendencias en el mercado. Por consiguiente, no todos los contenidos que más adelante se señalan se van a desarrollar con la misma intensidad y profundidad.

Las Unidades Didácticas de este módulo son:

UNIDAD DIDÁCTICAS	TÍTULO
UD Nº 1	Asesoramiento en el punto de venta
UD Nº 2	Conformación de pedidos de mercancías y productos
UD Nº 3	Manipulación de pedidos
UD Nº 4	Preparación de pedidos para la venta
UD Nº 5	Presentación y embalaje de productos
UD Nº 6	Seguimiento del servicio postventa

Por otro lado, sus contenidos relacionados con los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación son los siguientes:

UNIDAD Nº 1	ASESORAMIENTO EN EL PUNTO DE VENTA
--------------------	---

CONTENIDOS BÁSICOS.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

Resultado de aprendizaje: RA 1- RA2

Criterios de evaluación: a-f (RA1) – f (RA2)

UNIDAD Nº 2	CONFORMACIÓN DE PEDIDOS DE MERCANCÍAS Y PRODUCTOS
--------------------	--

CONTENIDOS BÁSICOS.

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
6. 5.4. *Picking* automático

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

Resultado de aprendizaje: RA2

Criterios de evaluación: a-b-e

UNIDAD Nº 3	MANIPULACIÓN DE PEDIDOS
--------------------	--------------------------------

CONTENIDOS BÁSICOS.

1. Preparación de las mercancías.
 - 1.1. Fases en el proceso de manipulación de la mercancía
2. Almacenamiento y transporte de las mercancías
 - 2.1. Embalaje para el almacenamiento y el transporte de mercancía
 - 2.2. Equipamiento y sistemas de almacenaje
 - 2.3. Técnicas de medición y pesado
 - 2.4. La carga de la mercancía
3. El almacén de las mercancías
 - 3.1. El interior del almacén
 - 3.2. Los sistemas de almacenamiento
4. El personal del almacén
5. Prevención de riesgos laborales
 - 5.1. Riesgos habituales
 - 5.2. Prevención de riesgos

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

Resultado de aprendizaje: RA 2 - RA3

Criterios de evaluación: b-e-g (RA2) – a(RA3)

UNIDAD Nº 4	PREPARACIÓN DE PEDIDOS PARA LA VENTA
--------------------	---

CONTENIDOS BÁSICOS.

1. Operativa básica en la preparación de pedidos
 - 1.1. Fases
 - 1.2. Características
 - 1.3. 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
 - 3.1. Control informático de la preparación de pedidos
 - 3.2. Trazabilidad: concepto y finalidad
4. Equipos y Medios para la preparación de pedidos

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

Resultado de aprendizaje: RA 2 y RA 3

Criterios de evaluación: b,d,f (RA2) y a, c (RA3)

UNIDAD Nº 5

PRESENTACIÓN Y EMBALAJE DE PEDIDOS

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

Resultado de aprendizaje: RA 2 y RA 3

Criterios de evaluación: b,d,f (RA2) y a, c (RA3)

UNIDAD Nº 6

SEGUIMIENTO DEL SERVICIO POSTVENTA

- 1.Las funciones del servicio de atención al cliente
- 2.El servicio postventa

- 2.1 La resolución de incidencias.
- 2.2 La garantía del producto o servicio.
- 2.3 La fidelización del cliente.
- 3. La gestión de incidencias
 - 3.1 - Protocolo de resolución de incidencias
- 4.- Resolución alternativa de litigios en materia de consumo
- 5.- Normativa aplicable
 - 5.1 – La política de privacidad
 - 5.2 – Normativa sobre la ordenación del comercio minorista

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

Resultado de aprendizaje: RA 4

Criterios de evaluación: a-f

8-TEMPORALIZACIÓN

Las horas reflejadas en este apartado tienen un carácter meramente orientador; así la duración de las mismas podrá variar en función de los conocimientos previos, y de las dificultades que encuentren los alumnos en alguno de los temas tratados.

El tiempo total que corresponde a este módulo es de 156 horas. Para impartir los contenidos teórico-prácticos se destinarán:

RESULTADOS APRENDIZAJE	Horas RA	Trimestre en el que se imparte el RA	Unidades didácticas
RA1	23H	1º	UD. 1
RA2	55H	1º	UD. 1-2-3-4
RA3	55H	1º y 2º	UD. 5-3-2-4
RA4	23H	2º	UD. 6
	Total horas totales módulo: 156		

Debemos tener en cuenta que se pueden perder entre un 5 % y un 10 % debido a imprevistos: días no lectivos (festividades), exámenes, huelgas, etc., por lo que pueden producirse reajustes de la programación a lo largo del curso escolar (para ello llevaremos un seguimiento del grado de cumplimiento de la propia programación).

9. METODOLOGÍA

9.1 METODOLOGÍA A APLICAR EN EL DESARROLLO DEL MÓDULO

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza–aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre las acciones que expongo a continuación.

Se parte de la instrucción explícita de la profesora. El modelo prototípico de la actividad docente es la que hemos denominado actividad expositiva. Inicialmente, el protagonismo es casi absoluto por parte de la docente, que presentará la unidad con material complementario (presentaciones y mapas conceptuales)

En fases posteriores se va abriendo paso a la participación del alumno o de la alumna compartiendo protagonismo con la profesora y también interactuando con otros compañeros y compañeras. Se realizan actividades, guiados por la profesora en su resolución.

Finalmente, el alumno o la alumna debe ser puesto en situaciones donde sea autónomo en la resolución de actividades. Las situaciones de aprendizaje que se propongan deberán contemplar actividades que propicien la autonomía y la iniciativa del alumno o de la alumna. Es aquí donde cobran especial relevancia los métodos de los que se ha hablado anteriormente: resolución de problemas, método de proyectos, método de análisis de casos y otros similares que estarían vinculados a la actividad o método didáctico que conduce al aprendizaje por descubrimiento.

Tendremos en cuenta que el profesorado será orientador y promotor, facilitando en todo momento el desarrollo del alumno, implicándolos en su propio aprendizaje. Así, antes de la realización de las pruebas, el docente motivará al alumnado explicándole en qué consisten e insistirá en la importancia de esforzarse en la realización de éstas.

Del estudio de los resultados de aprendizaje y de sus correspondientes criterios de evaluación contrastados con los elementos de competencias profesionales, personales y sociales descritos para este título profesional, se deduce que el aprendizaje debe basarse en el SABER HACER y que los contenidos del módulo deben, por lo tanto, definirse en torno a los procesos de trabajo.

La metodología constituye el conjunto de criterios y decisiones que organizan, de forma global, la acción didáctica en el aula: papel que juegan los alumnos/as y profesores/as, medios y recursos utilizados, tipos de actividades, organización de los tiempos y espacios, agrupamientos, secuenciación y tipo de tareas.

Los aspectos en los que se centra nuestra metodología en la actuación diaria son los siguientes:

- Exposición clara, sencilla y razonada de los contenidos conceptuales, con un lenguaje adaptado al del alumnado y que, simultáneamente, contribuya a mejorar su expresión oral y escrita.
- Tratamiento de los contenidos de forma que conduzcan a un aprendizaje comprensivo y significativo gracias a la realización de múltiples actividades

(preparatorias, de consolidación de los contenidos, de repaso, de refuerzo y ampliación, de evaluación, de cierre...).

- Fomento de la capacidad de autoaprendizaje del alumnado y el trabajo en equipo.
- Promoción de unas actitudes que propicien en el alumnado la asunción de los valores propios de un sistema democrático (tolerancia, solidaridad...).
- Incorporación de metodologías activas, participativas que propicien la motivación y el trabajo colaborativo de nuestro alumnado.
- Será también frecuente el uso de medios audiovisuales y de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, así como gamificación aplicada al proceso de enseñanza - aprendizaje.

9.2 APLICACIÓN DEL PROYECTO LINGÜÍSTICO DE CENTRO.

El Proyecto Lingüístico de Centro (PLC) es una parte del Proyecto Educativo de Centro en el que se recoge la regulación consensuada de los usos lingüísticos comunicativos en todos los aspectos de la vida del centro (enseñanzas, materias, documentos, administración, actividades, etc.) con el fin de mejorar la enseñanza.

En este módulo se trabajará de forma transversal la mejora de la expresión oral y escrita con el objeto de que el alumnado llegue a expresarse con fluidez y corrección en público. Para ello se podrá:

- Realizar exposiciones orales.
- Trabajos escritos evaluables, al menos uno por trimestre.
- Trabajos de lectura, al menos uno por trimestre.
- Establecer un plan de mejora de la ortografía
- Fomentar el interés y el hábito lector
- Utilizar del cuaderno de estilo facilitado por la coordinación del proyecto en el centro.
- Utilizar las rúbricas planteadas en el Plan de Centro a este efecto.

9.3 ACTIVIDADES.

Las actividades didácticas nos van a permitir desarrollar las diferentes estrategias didácticas que hemos propuesto. Llevaremos a cabo las siguientes:

Actividades de iniciación y de motivación. Para recordar y asentar conocimientos previos de los alumnos en relación con la unidad o bloque a introducir. Han de servir para incentivar al alumno y ponerlo en una situación activa e interesada ante los nuevos aprendizajes, entre las que cabe señalar las charlas/coloquio sobre el tema (dinámicas de grupo, lluvia de ideas) o cualquier otra actividad que el docente estime oportuno.

Actividades de desarrollo y aprendizaje. Que permitan el aprendizaje de conceptos, procedimientos, actitudes a través de actividades diversas, como por ejemplo:

- Búsqueda, elaboración y tratamiento de la información
- Planteamiento, formulación, verificación, comprobación de hipótesis y extracción de conclusiones.
- Comunicación de la información, con exposiciones, debates, trabajo por escrito, realización de casos prácticos, montajes audiovisuales y plásticos, etc.
- Desarrollo de la memoria asociativa mediante el uso de técnicas de recuperación de la información.
- Realización de role-play en clase.

Actividades de resumen o síntesis. Se hacen al finalizar una unidad de trabajo con el fin de que los alumnos aprecien el progreso realizado desde el inicio. Les ayudará a esquematizar las ideas más importantes, a organizar y relacionar los contenidos, a memorizar y, en definitiva, a construir los aprendizajes.

Actividades de refuerzo o ampliación. Que se presentan a continuación:

De refuerzo:

Son medidas para la recuperación de aquellos alumnos con dificultades para obtener los resultados de aprendizaje no alcanzados, como pueden ser:

- Lectura y comentario de artículos de revistas especializadas con la intención de mejorar su motivación, y aumentar sus conocimientos.
- Elaboración de actividades en grupo o individuales de análisis de cuestiones básicas; además de actividades de refuerzo de esos contenidos.
- Elaboración de Test de autocontrol para que el alumnado pueda realizar una autoevaluación antes de realizar las pruebas de evaluación.
- Elaboración de un diccionario de términos técnicos utilizados, donde el alumno exprese con sus propias palabras las definiciones de los conceptos más importantes.

De ampliación:

Aquellos alumnos que muestren un ritmo de aprendizaje más alto, pueden llevar a cabo todas o algunas de las siguientes actividades:

- Tareas de indagación o búsqueda de conclusiones sobre el contenido de las unidades didácticas..
- Exposición oral de algún punto de los contenidos del temario al resto de sus compañeros de clase.

Actividades de evaluación. A través de estas estrategias y actividades no solo pretendemos la consecución de los objetivos propios del módulo, sino que pretendemos contribuir a la interrelación con otros objetivos del ciclo. Es interesante diseñar actividades de

coevaluación y autoevaluación, que permitan la autocorrección controlada y desarrollen la autonomía y la responsabilidad, como valor esencial de orientación laboral.

- Pruebas individuales objetivas de evaluación
- Tareas de clase evaluables
- Trabajos teórico-prácticos en grupo, parejas o individuales
- Realización de casos prácticos

Actividades relacionadas con Planes y Programas del Centro. Se trata de programas y planes que están incluidos en el Proyecto de Centro, en los que éste participa y en los que se lleva trabajando desde hace años. Hablamos de Programas y Planes como el de Igualdad-Coeducación, CIMA (anteriormente desglosado en varios programas que se han unidos y englobados en uno con distintas líneas de actuación), Fénix, PROA entre otros. Bien, en este sentido, señalar que en aquellos en los que participe el grupo, Igualdad, Festival de Cortos, Ecoescuela, serán evaluados en tanto forman parte del Proyecto de Centro, contribuyen a los objetivos generales del Ciclo y tratan de temas transversales.

9.4 MEDIDAS PARA LA MEJORA DE LA COMPETENCIA LINGÜÍSTICA Y MATEMÁTICA.

En relación a la competencia lingüística se establecen las siguientes directrices:

- Fortalecer la comprensión oral y escrita trabajando en la comprensión de las ideas esenciales de los textos orales y escritos, en lengua materna y extranjera, en diversos formatos, que traten sobre situaciones de la vida cotidiana y de los gustos e intereses de nuestro alumnado.
- Fomentar la expresión oral y escrita en lengua materna y extranjera, de manera coherente y adecuada en diferentes ámbitos, contextos y con diferentes propósitos comunicativos.
- Comprender y expresarse en una o más de una lengua extranjera de forma apropiada.
- Incentivar la lectura y el pensamiento crítico, para ello se leerán y se analizarán lecturas adecuadas a su edad e intereses que sirvan como base para un mejor conocimiento literario y que favorezca una actitud reflexiva y crítica.
- Favorecer la creación de textos con intención creativa y literaria.
- Valorar la lengua como instrumento para comunicarse e interactuar, para crear conocimiento y transmitir su opinión de forma cooperativa y respetuosa.

En relación a la competencia matemática se acuerda:

- Leer adecuadamente los enunciados pues comprender el enunciado de un problema o la lotería que se explica hace que el alumnado pueda avanzar en su aprendizaje.
- Contextualizar los problemas y retos planteados con situaciones cotidianas y próximas a la realidad del alumnado.
- Selección de actividades que favorezcan el desarrollo de la competencia matemática a través del planteamiento de retos y problemas que promuevan la reflexión crítica y la toma de decisiones por parte del alumnado.
- Concebir el conocimiento científico como un saber que se asienta en distintas disciplinas además de una herramienta para conocer y aplicar un método para resolver los problemas y los retos planteados.

9.4.1. Instrucciones concretas sobre el razonamiento matemático.

- Primera medida organizativa que se adoptará será aprovechar la planificación de la práctica docente que se ha hecho para la mejora de la competencia lingüística en el Proyecto de Lectura. Así, se implementarán lecturas y actividades que fomenten el planteamiento y resolución de retos y problemas para contribuir a la mejora de la competencia matemática.
- La segunda medida es unificar los pasos a seguir para resolver un problema dándole al alumnado pautas concretas:
- Lectura del enunciado aclarando conceptos, sinónimos para identificar la información relevante.
- Organizar los datos.
- Identificar las operaciones que hay que hacer y en qué orden.
- Solución del problema. Comprobar dicha solución y la validez del resultado.
- Reflexión colaborativa sobre la solución para favorecer el intercambio de ideas.

9.4.2. Seguimiento y evaluación de estas medidas.

- Tras las evaluaciones trimestrales se valorará el desarrollo de lo propuesto en la programación didáctica a partir de los resultados obtenidos en matemáticas o en el área y se podrán plantear modificaciones o mejoras si son necesarias.
- Al finalizar el curso, se valorarán los resultados obtenidos en matemáticas y en el área y se plantearán medidas y propuestas de mejora para el próximo curso que se reflejarán en la Memoria de Autoevaluación.

10. EVALUACIÓN.

10.1 NORMATIVA.

La evaluación del alumnado de primer y segundo curso de los ciclos formativos de grado básico de Formación Profesional se regulará por la Orden de 30 mayo de 2023 con las modificaciones introducidas por el Real Decreto 659/ 2023, de 18 julio. (Resolución 26 junio 2024 de la Dirección General de la Formación Profesional)

10.2. CARÁCTER DE LA EVALUACIÓN.

En los ciclos formativos la evaluación tendrá las siguientes características:

- **Evaluación continua.**

La evaluación continua supone la aplicación de un procedimiento de evaluación concreto establecido por el docente, que requiere que el alumno asista a clase de forma regular y participe de las actividades programadas.

- **Evaluación criterial.**

Supone que serán los criterios de evaluación los que permitan conocer si los resultados de aprendizaje han sido alcanzados y superados por el alumnado.

- **Evaluación inicial**

-Durante el primer mes desde el comienzo de las actividades lectivas de los ciclos formativos o de los módulos profesionales ofertados, se realizará una evaluación inicial, que tendrá como objetivo fundamental indagar sobre las características y el nivel de competencias que presenta el alumnado en relación con los resultados de aprendizaje y contenidos de las enseñanzas que va a cursar.

En nuestro módulo, realizaremos la evaluación inicial

- - Mediante la observación.
- - Mediante la realización de una o varias pruebas de carácter competencial.

-Asimismo, se realizará una evaluación inicial al comienzo de cada bloque de contenidos. Esta exploración inicial tendrá por objeto tener constancia de los conocimientos de partida del grupo de alumnos.

- **Evaluación formativa**

Tendrá por objeto detectar las dificultades y progresos que se producen a lo largo del proceso, para que en cada momento sea posible determinar situaciones y recursos más adecuados para aportar la ayuda pedagógica necesaria.

Se utilizarán instrumentos específicos de observación sistemática y pautada del proceso de aprendizaje.

- **Evaluación sumativa.**

Tiene como función determinar el grado de consecución que cada uno de los alumnos y alumnas del grupo ha obtenido en relación a todos y cada uno de los resultados de aprendizaje de los que consta el módulo.

Su objetivo es valorar un resultado final.

10.3 PONDERACIONES DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RA1. Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas			Ponderación RA : 25% [Contribución calificación final módulo]	
CRITERIOS DE EVALUACIÓN:	UT	%	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	INSTRUMENTOS DE CALIFICACIÓN
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.	1	20 %	Pruebas teórico-prácticas, casos prácticos, exposiciones, simulaciones, proyectos, trabajos (individuales o grupales) y/o actividades de aprendizaje y evaluables.	Rúbrica, solucionario o plantillas de corrección, escalas de observación, estimación o valoración, listas de control, cotejo o check list.
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.	1	20%	Pruebas teórico-prácticas, casos prácticos, exposiciones, simulaciones, proyectos, trabajos (individuales o grupales) y/o actividades de aprendizaje y evaluables.	Rúbrica, solucionario o plantillas de corrección, escalas de observación, estimación o valoración, listas de control, cotejo o check list.
c) Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.	1	10%	Pruebas teórico-prácticas, casos prácticos, exposiciones, simulaciones, proyectos, trabajos (individuales o grupales) y/o actividades de aprendizaje y evaluables.	Rúbrica, solucionario o plantillas de corrección, escalas de observación, estimación o valoración, listas de control, cotejo o check list.
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.	1	10 %	Pruebas teórico-prácticas, casos prácticos, exposiciones, simulaciones, proyectos, trabajos (individuales o grupales) y/o actividades de aprendizaje y evaluables.	Rúbrica, solucionario o plantillas de corrección, escalas de observación, estimación o valoración, listas de control, cotejo o check list.
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 periodo de garantía.	1	20%	Pruebas teórico-prácticas, casos prácticos, exposiciones, simulaciones, proyectos, trabajos (individuales o grupales) y/o actividades de aprendizaje y evaluables.	Rúbrica, solucionario o plantillas de corrección, escalas de observación, estimación o valoración, listas de control, cotejo o check list.
f) Se han relacionado las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.	1	20 %	Pruebas teórico-prácticas, casos prácticos, exposiciones, simulaciones, proyectos, trabajos (individuales o grupales) y/o actividades de aprendizaje y evaluables.	Rúbrica, solucionario o plantillas de corrección, escalas de observación, estimación o valoración, listas de control, cotejo o check list.
TOTAL RA		100%		

RA2. Conformar pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.			Ponderación RA : 25% [Contribución calificación final módulo]	
CRITERIOS DE EVALUACIÓN:	UT	%	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	INSTRUMENTOS DE CALIFICACIÓN
a) Se han aplicado las recomendaciones básicas de conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando la simbología relacionada.	2-4	20%	Pruebas teórico-prácticas, casos prácticos, exposiciones, simulaciones, proyectos, trabajos (individuales o grupales) y/o actividades de aprendizaje y evaluables.	Rúbrica, solucionario o plantillas de corrección, escalas de observación, estimación o valoración, listas de control, cotejo o check list.
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.	2 -3 -4	20%	Pruebas teórico-prácticas, casos prácticos, exposiciones, simulaciones, proyectos, trabajos (individuales o grupales) y/o actividades de aprendizaje y evaluables.	Rúbrica, solucionario o plantillas de corrección, escalas de observación, estimación o valoración, listas de control, cotejo o check list.
c) Se han descrito los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos.	5	10%	Pruebas teórico-prácticas, casos prácticos, exposiciones, simulaciones, proyectos, trabajos (individuales o grupales) y/o actividades de aprendizaje y evaluables.	Rúbrica, solucionario o plantillas de corrección, escalas de observación, estimación o valoración, listas de control, cotejo o check list.
d) Se han descrito las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos.	4	10%	Pruebas teórico-prácticas, casos prácticos, exposiciones, simulaciones, proyectos, trabajos (individuales o grupales) y/o actividades de aprendizaje y evaluables.	Rúbrica, solucionario o plantillas de corrección, escalas de observación, estimación o valoración, listas de control, cotejo o check list.
e) Se han realizado operaciones de pesado y medido con los equipos y herramientas requeridos.	2 -3	10%	Pruebas teórico-prácticas, casos prácticos, exposiciones, simulaciones, proyectos, trabajos (individuales o grupales) y/o actividades de aprendizaje y evaluables.	Rúbrica, solucionario o plantillas de corrección, escalas de observación, estimación o valoración, listas de control, cotejo o check list.

f) Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja.	1 - 4	20%	Pruebas teórico-prácticas, casos prácticos, exposiciones, simulaciones, proyectos, trabajos (individuales o grupales) y/o actividades de aprendizaje y evaluables.	Rúbrica, solucionario o plantillas de corrección, escalas de observación, estimación o valoración, listas de control, cotejo o check list.
g) Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.	2 -3 -5	10%	Pruebas teórico-prácticas, casos prácticos, exposiciones, simulaciones, proyectos, trabajos (individuales o grupales) y/o actividades de aprendizaje y evaluables.	Rúbrica, solucionario o plantillas de corrección, escalas de observación, estimación o valoración, listas de control, cotejo o check list.
TOTAL RA		100%		

RA3. Prepara pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos			Ponderación RA : 25% [Contribución calificación final módulo]	
CRITERIOS DE EVALUACIÓN:	UT	%	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	INSTRUMENTOS DE CALIFICACIÓN
a) Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y	3 4 5	20%	Pruebas teórico-prácticas, casos prácticos, exposiciones, simulaciones, proyectos, trabajos (individuales o grupales) y/o	Rúbrica, solucionario o plantillas de corrección, escalas de observación, estimación o valoración,

presentación final).			actividades de aprendizaje y evaluables.	listas de control, cotejo o check list.
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.	5	20%	Pruebas teórico-prácticas, casos prácticos, exposiciones, simulaciones, proyectos, trabajos (individuales o grupales) y/o actividades de aprendizaje y evaluables.	Rúbrica, solucionario o plantillas de corrección, escalas de observación, estimación o valoración, listas de control, cotejo o check list.
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.	3 4	20%	Pruebas teórico-prácticas, casos prácticos, exposiciones, simulaciones, proyectos, trabajos (individuales o grupales) y/o actividades de aprendizaje y evaluables.	Rúbrica, solucionario o plantillas de corrección, escalas de observación, estimación o valoración, listas de control, cotejo o check list.
d) Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.	5	20%	Pruebas teórico-prácticas, casos prácticos, exposiciones, simulaciones, proyectos, trabajos (individuales o grupales) y/o actividades de aprendizaje y evaluables.	Rúbrica, solucionario o plantillas de corrección, escalas de observación, estimación o valoración, listas de control, cotejo o check list.
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.	3	10%	Pruebas teórico-prácticas, casos prácticos, exposiciones, simulaciones, proyectos, trabajos (individuales o grupales) y/o actividades de aprendizaje y evaluables.	Rúbrica, solucionario o plantillas de corrección, escalas de observación, estimación o valoración, listas de control, cotejo o check list.
f) Se han aplicado las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.	5	10%	Pruebas teórico-prácticas, casos prácticos, exposiciones, simulaciones, proyectos, trabajos (individuales o grupales) y/o actividades de aprendizaje y evaluables.	Rúbrica, solucionario o plantillas de corrección, escalas de observación, estimación o valoración, listas de control, cotejo o check list.
TOTAL RA		100%		
RA4. Realiza el seguimiento postventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.			Ponderación RA: 25% [Contribución calificación final módulo]	
CRITERIOS DE EVALUACIÓN:	UT	%	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	INSTRUMENTOS DE CALIFICACIÓN
a) Se han descrito las funciones del servicio de atención al cliente.	6	10%	Pruebas teórico-prácticas, casos prácticos, exposiciones, simulaciones, proyectos, trabajos (individuales o grupales) y/o actividades de aprendizaje y evaluables.	Rúbrica, solucionario o plantillas de corrección, escalas de observación, estimación o valoración, listas de control, cotejo o check list.

b) Se han identificado los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros)	6	20%	Pruebas teórico-prácticas, casos prácticos, exposiciones, simulaciones, proyectos, trabajos (individuales o grupales) y/o actividades de aprendizaje y evaluables.	Rúbrica, solucionario o plantillas de corrección, escalas de observación, estimación o valoración, listas de control, cotejo o check list.
c) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.	6	10%	Pruebas teórico-prácticas, casos prácticos, exposiciones, simulaciones, proyectos, trabajos (individuales o grupales) y/o actividades de aprendizaje y evaluables.	Rúbrica, solucionario o plantillas de corrección, escalas de observación, estimación o valoración, listas de control, cotejo o check list.
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.	6	20%	Pruebas teórico-prácticas, casos prácticos, exposiciones, simulaciones, proyectos, trabajos (individuales o grupales) y/o actividades de aprendizaje y evaluables.	Rúbrica, solucionario o plantillas de corrección, escalas de observación, estimación o valoración, listas de control, cotejo o check list.
e) Se ha suministrado la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.	6	20%	Pruebas teórico-prácticas, casos prácticos, exposiciones, simulaciones, proyectos, trabajos (individuales o grupales) y/o actividades de aprendizaje y evaluables.	Rúbrica, solucionario o plantillas de corrección, escalas de observación, estimación o valoración, listas de control, cotejo o check list.
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.	6	20%	Pruebas teórico-prácticas, casos prácticos, exposiciones, simulaciones, proyectos, trabajos (individuales o grupales) y/o actividades de aprendizaje y evaluables.	Rúbrica, solucionario o plantillas de corrección, escalas de observación, estimación o valoración, listas de control, cotejo o check list.
TOTAL RA		100%		

*Como instrumentos de calificación haremos uso entre otros de los recogidos en la tabla:

- Listas de control, cotejo o check list.
- **Escalas de observación, de estimación o valoración** (con 4 o 5 calificaciones. Ej. totalmente de acuerdo, parcialmente de acuerdo, parcialmente desacuerdo, totalmente desacuerdo).
- Solucionario, plantilla de corrección.
- **Rúbricas.** Mediante la cual se describe distintos niveles de calidad de una tarea o proyecto, dando un feedback informativo al alumnado sobre el desarrollo de su trabajo durante el proceso y permite diseccionar las tareas complejas que conforman una competencia en tareas más simples distribuidas de forma gradual y operativa.

10.4. PROCESO DE EVALUACIÓN.

10.4.1. Introducción

Los ciclos formativos de grado básico tienen carácter presencial por lo que la asistencia a clase es obligatoria.

La evaluación del aprendizaje deberá efectuarse de forma continua, formativa e integradora y realizarse por ámbitos y módulos profesionales, teniendo en cuenta la globalidad del ciclo.

El proceso de evaluación continua del Departamento de Comercio del IES Miguel de Cervantes es el que a continuación se describe

10.4.2. Proceso de evaluación continua

- Este proceso da comienzo a principios del curso escolar y finaliza con la sesión de evaluación final que se celebra en el mes de junio.
- Se aplica al alumnado que asiste a clase y participa en las actividades programadas en los distintos módulos profesionales.
Se considera que un alumno asiste a clase y participa en las actividades programadas en los distintos módulos profesionales cuando, tomando como referencia el número horas totales asignadas a un módulo profesional por la normativa vigente, dicho alumno no alcanza el 25% de faltas de asistencia. No obstante, el equipo educativo podrá aumentar este porcentaje de faltas de asistencia cuando así lo estime conveniente, atendiendo a las circunstancias particulares de cada alumno o alumna. En este cómputo se incluyen tanto las faltas justificadas como injustificadas.

El proceso de evaluación continua tendrá las siguientes **características**:

Durante el transcurso de los dos trimestres en los que se divide el curso escolar

- El alumnado irá realizando las distintas actividades y pruebas evaluables que determine el profesor/a del módulo correspondiente.
- Dado el carácter presencial de nuestros ciclos formativos, las distintas pruebas o actividades evaluables han de ser realizadas **de forma presencial en el aula**.
No obstante, cuando la naturaleza de la actividad así lo requiera, podrán realizarse pruebas o actividades evaluables fuera del centro educativo. A modo de ejemplo se citan encuestas, visitas a empresas o cualesquiera otras de naturaleza análoga. Únicamente un máximo del 20% de los criterios de evaluación de un módulo podrán ser evaluados mediante este tipo de pruebas.
- En cada trimestre se realizará **al menos una prueba objetiva individual**, que permita conocer el rendimiento del alumno individualmente considerado así como su

grado de aprendizaje.

- Las calificaciones obtenidas tras la celebración de las sesiones de evaluación trimestrales son **calificaciones orientativas**.

En base a este último punto, no se repetirá ninguna prueba de evaluación ni actividad evaluable salvo causa justificada acreditada documentalmente. En todo caso, el tutor acordará con el profesor/a del módulo si se repite o no la citada prueba.

- Se realizarán pruebas de evaluación dirigidas a recuperar los criterios de evaluación, o en su caso, resultados de aprendizaje no superados o pendientes de superar **después de la celebración de cada una de las sesiones de evaluación parcial**. El profesor/a de cada módulo determinará la fecha en la que estas pruebas tengan lugar.

En el caso de la primera evaluación, dichas pruebas de recuperación podrán llevarse a cabo antes o después de las vacaciones de Navidad, a juicio de cada profesor/a.

Calificación y superación de los distintos módulos

- Cada profesor ponderará los resultados de aprendizaje a evaluar en su módulo profesional así como los correspondientes criterios de evaluación, asignando para ello los porcentajes que estime convenientes.
- Deberán superarse todos los resultados de aprendizaje con **al menos 5 puntos** para que el módulo se considere aprobado.
- La **calificación final del módulo** se obtendrá multiplicando la calificación de cada resultado de aprendizaje por su ponderación correspondiente.

El alumno/a **aprobará directamente el módulo correspondiente**, en la segunda sesión de evaluación, anterior a la realización del módulo FCT, cuando concurran en él las siguientes características:

- No haber alcanzado el 25% de faltas de asistencia, calculadas estas sobre las horas totales asignadas al módulo correspondiente por la normativa vigente.
- Haber obtenido en el módulo una nota mínima global de 5 puntos, una vez ponderados todos los resultados de aprendizaje
- Haber superado todos y cada uno de los RA con al menos 5 puntos.

☐ **Celebración de pruebas de evaluación, antes de la segunda sesión de evaluación, anterior a la realización del módulo FCT.**

Antes de la celebración de la sesión de evaluación correspondiente al segundo trimestre se fijarán dos días para realizar pruebas de evaluación en los distintos módulos.

Estas pruebas podrán tener un carácter teórico, práctico, o bien, teórico-práctico, a juicio del profesor/a que imparte el módulo.

A estas pruebas podrá presentarse el alumnado en el que concurran las siguientes características:

- No haber alcanzado el 25% de faltas de asistencia, calculadas estas sobre las horas totales asignadas al módulo correspondiente por la normativa vigente.
- Haber obtenido, en el módulo que se evalúa, una nota mínima global de 5 puntos, una vez ponderados todos sus RA.
- Tener aprobados al menos, el 50% de los resultados de aprendizaje de los que se compone el módulo.
 - Si el alumno/a aprueba el RA/s que tuviera pendientes, aprueba el módulo correspondiente.
 - Si el alumno no supera el RA/s que tuviera pendientes, tendrá que seguir asistiendo a clase durante el tercer trimestre.

Para cursar el módulo FCT será requisito indispensable tener superados todos los módulos del ciclo formativo.

Así lo establece la Orden de 28 septiembre de 2011, por la que se regulan los módulos de formación en centros de trabajo y de proyecto para el alumnado matriculado en centros docentes de la C. A de Andalucía.

□ **Tercer trimestre: alumnado con RA pendientes**

- **El alumnado que tuviera algún o algunos resultados de aprendizaje pendientes de superar** tendrá obligación de asistir a clase y continuar con las actividades lectivas durante el tercer trimestre, hasta la fecha de finalización del régimen ordinario de clases, que no será anterior al 22 de junio de cada año.
Deberá presentarse a las pruebas finales que se celebran a finales de junio. No obstante, durante este mes podrá realizar las pruebas evaluables que el profesor/a del módulo en cuestión estime convenientes.

❖ **Excepciones al proceso de evaluación continua.**

El proceso de evaluación continua descrito anteriormente contempla una serie de excepciones:

1º) El ejercicio de derecho a huelga del alumnado.

La falta se considera justificada. No se computa dentro del porcentaje del 25%.

2º) Fallecimiento de familiar directo, concretamente, padres, hijos, abuelos y hermanos.

El alumno/a tendrá derecho a ausentarse de clase durante un período máximo de 5 días, los cuales no se computarán dentro del límite porcentual del 25%.

Caso de que durante su ausencia se hubiera realizado alguna prueba evaluable, se procederá a su repetición.

3º) Accidente o enfermedad grave del alumno/a que impide su asistencia al aula, documentalmente justificada.

Tras la incorporación del alumnado al aula continuará con el ritmo normal del curso en el que esté matriculado. Será evaluado, por tanto, de los criterios de evaluación o resultados de aprendizaje que sean impartidos a partir de su incorporación a clase.

- El equipo educativo determinará aumentar el límite porcentual de faltas de asistencia, que da derecho a la aplicación del proceso de evaluación continua, del 25% al 30%.

Para ello se tendrá en cuenta: la evolución académica del alumno/a, la responsabilidad que demuestre durante el transcurso del curso escolar y la asistencia regular o irregular a clase, antes y después de que se produjese el accidente o enfermedad grave que impida al alumno/a la asistencia a clase.

De esta decisión se levantará acta.

- Antes de la celebración de la sesión de evaluación correspondiente al segundo trimestre (mediados mes marzo), en los dos días que se fijen al respecto, podrá realizar las pruebas evaluables correspondientes a los resultados de aprendizaje o criterios de evaluación de los que no pudo ser evaluado durante su ausencia, siempre que tenga aprobados los demás RA con al menos 5 puntos y las faltas de asistencia a clase no excedan del límite porcentual del 25% o, en su caso, del 30%.
Caso contrario, deberá seguir asistiendo a clase durante el tercer trimestre y continuar con las actividades lectivas hasta la fecha de finalización del régimen ordinario de clases, que no será anterior al 22 de junio.

Se le aplicará por tanto lo descrito en esta programación, concretamente en el apartado “Tercer trimestre: alumnado con RA pendientes y alumnado que desee mejorar los resultados obtenidos”

Si durante su ausencia, el alumno/a estuviera en condiciones adecuadas, podrá realizar en su domicilio actividades de refuerzo o de seguimiento de la materia.

4º) Alumnado que se matricula en fecha posterior al inicio del curso escolar

Al alumnado que, una vez comenzado el curso escolar, se matricule en todos o alguno de los módulos del ciclo formativo, se le realizarán las pruebas o actividades evaluables que hubiesen sido propuestas por el profesor, desde el inicio del curso escolar hasta la fecha en que se produjera dicha matriculación.

La fecha de realización de las citadas pruebas o actividades evaluables será fijada por el profesor/a de cada módulo.

10.4.3 No aplicación del proceso de evaluación continua

El proceso de evaluación continua no será de aplicación cuando el alumno o alumna no asista a clase ni participe en las actividades programadas en los distintos módulos.

Se considera que un alumno no asiste a clase y no participa en las actividades programadas en los distintos módulos profesionales cuando, tomando como referencia el número de horas totales asignadas a un módulo profesional por la normativa vigente, dicho alumno alcanza el 25% de faltas de asistencia. Si el equipo educativo lo estima conveniente este porcentaje podrá ser ampliado hasta el 30% o 35%. Este acuerdo quedará recogido en acta.

En este cómputo se incluyen tanto las faltas justificadas como las injustificadas.

Una vez que el alumno alcance el porcentaje de faltas de asistencia del 25% citado (o en su caso el porcentaje acordado por el equipo educativo) , **habrá de presentarse directamente a las pruebas finales de evaluación que se celebran en el mes de junio y será evaluado de todos los resultados de aprendizaje del módulo en cuestión.**

Será el tutor quien comunique al alumno, por la vía de comunicación PASEN o por cualquier otro medio del que pueda quedar constancia, que ha alcanzado el porcentaje de faltas de asistencia indicado anteriormente.

No obstante, antes de que esta situación tenga lugar, el alumno/a irá siendo informado de las faltas de asistencia por el profesor del módulo correspondiente.

10.4.4 Instrumentos de evaluación.

Observación, directa, pruebas teórico-prácticas, casos prácticos, exposiciones, simuladores, proyectos, trabajos (individuales o grupales) y/o actividades o tareas de aprendizaje, todas ellas evaluables.

10.5. EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA DOCENTE.

Tendrá como objetivo:

- Analizar y detectar si la práctica docente se adecúa a las características y particularidades del alumnado.
- Detectar dificultades particulares que puedan repercutir en el proceso de enseñanza.

Se realizará, al menos, al cierre de cada trimestre y al final del curso académico.

Las herramientas que se utilizarán para llevar a cabo la evaluación de la práctica docente son las siguientes:

- Análisis de los resultados académicos y, en su caso, propuestas de mejora.
- Análisis de la metodología utilizada teniendo en cuenta las características y particularidades del grupo de alumnos y alumnas.

11.- ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.

La atención a la diversidad comprende el conjunto de actuaciones educativas dirigidas a dar respuesta a las diferentes capacidades, situaciones socioeconómicas, culturales o lingüísticas. Se incluyen también el alumnado de compensatoria.

Cuando en algún módulo profesional un profesor detecte que alguno de sus alumnos pueda necesitar de alguna medida de atención a la diversidad, esta deberá consistir únicamente en una “**Adecuación de la Programación Didáctica**”(ADP).

- Esta APD podrá afectar únicamente a la metodología utilizada con el alumno y a los instrumentos y procedimiento de evaluación.
- Nunca podrá afectar a los resultados de aprendizaje ni a los criterios de evaluación.
- El alumno al que se le aplique una “Adecuación de la Programación Didáctica” debe superar los mismos criterios de evaluación y alcanzar los resultados de aprendizaje que el resto de sus compañeros.
- Deberá realizarse de forma puntual, por ejemplo, en alguna o algunas unidades didácticas pero no de forma generalizada en todo el módulo profesional.
- También es importante **la acción tutorial**: caso de que el alumno sea menor de edad se debe contactar con los padres o tutores legales. Caso que sea mayor de edad sería conveniente que el tutor indagase cómo se siente el alumno en el aula, su interés o desinterés respecto al ciclo formativo que esté cursando, la relación con sus compañeros, etc.

- NEAE en el grupo: Tenemos tres TDAH, dos de ellos con tratamiento. Para este tipo de alumnado solemos flexibilizar la salida al baño o convertirlo en alumnado ayudante para que darle una responsabilidad y para que se descongestione cuando se satura. Además, se les suelen ubicar en las primeras filas del aula para lograr estén más atentos y se les sienta cerca de alumnado más tranquilo, no hablador y con capacidad de atención porque les aporta y ayuda a centrarse. Al ser un grupo tan reducido y la clase resulta sencillo tenerlos cerca y en punto de mira del profesor/a para ver si están siguiendo la clase y/o reconducirles cuando observamos que están perdiendo la atención. Trabajamos con ellos la elaboración de mapas conceptuales, esquemas como técnicas de estudio para ayudarles a sintetizar y concentrarse en lo importante.

12. MEDIOS, ESPACIOS MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS.

Para la consecución de los objetivos propuestos en cada unidad didáctica, y teniendo en cuenta la metodología prevista, utilizaremos los siguientes recursos:

- Moodle
- Libro del módulo
- Apuntes y actividades elaboradas por el profesor, que se facilitan al alumno en formato electrónico.
- Explicaciones verbales con el auxilio de esquemas, apuntes y bibliografía recomendada en cada una de las unidades.
- Elementos materiales de uso corriente en la empresa tales como: impresos, formularios, fichas, contratos, etc.
- Publicaciones actualizadas, tales como periódicos, revistas profesionales, revistas de contenido económico.
- Manejo y consulta de textos legales.
- Manejo y consulta de otros manuales y libros técnicos.
- Publicaciones periódicas y estadísticas en formato editable elaboradas por fuentes fiables (INE, IECA, entidades bancarias, ministerios...)
- Revistas especializadas propias del sector

Las clases se van a impartir en el aula asignada a cada grupo, que estará dotada de:

- Ordenador del profesor.
- Cañón de video con audio
- Puestos informáticos a disposición de los alumnos.
- Pizarra.

En cuanto al uso de las TIC, la comunicación con el alumnado y la facilitación de material se realizará mediante la plataforma Moodle Centros y la aplicación iPasen. Además, se fomentará el uso de las aplicaciones ofimáticas y de presentación más habituales (Excel, Word, Powerpoint, Canva...)

13. TEMAS TRANSVERSALES.

Los temas transversales dentro del currículo son un conjunto de contenidos de enseñanzas esencialmente actitudinales, que deben entrar a formar parte en las actividades planteadas en todos los módulos. En concreto, se hará especial hincapié en temas de educación ambiental, educación para la paz, educación del consumidor, educación vial, educación para la igualdad de oportunidades de ambos sexos, cultura andaluza...

Para conseguirlo se utilizarán distintas herramientas:

- La educación para la paz está asociada con la tolerancia, la no violencia, la cooperación, etc. Estos valores se trabajarán especialmente en aquellas actividades que pueden ser realizadas en grupo, de forma que se fomente una actitud de respeto y valoración positiva de las ideas y opiniones ajenas. También se refleja en las referencias sobre la integración de los discapacitados en el entorno laboral.
- La educación para un consumo responsable y la educación ambiental se trabajarán de manera transversal, mediante ejercicios y lectura de prensa, así como través de los trabajos prácticos en los que deberán racionalizar el consumo de los materiales que empleará en sus proyectos. Igualmente reaprovechando los sobrantes y seleccionando aquellos no impacten tanto en nuestro entorno.
- La cultura andaluza se fomentará mediante la ejemplificación en clase, tomando como referencia para las explicaciones casos prácticos de empresas de nuestra comunidad autónoma, para que vayan conociendo el tejido empresarial andaluz.
- Educación para la igualdad de género. La educación para la igualdad es una necesidad en el contexto actual que exige de todas las personas que intervienen en el universo educativo un compromiso firme para ofrecer una educación que busque la igualdad efectiva entre hombres y mujeres. Por ello, en nuestras actividades propondremos debates y coloquios en los que se resaltarán las virtudes de la cultura de la igualdad de género.
- Educación moral y cívica. Con este valor pretendemos ayudar a analizar críticamente la realidad cotidiana y las normas socio-morales vigentes, de manera que se favorezcan formas más justas y adecuadas de convivencia. Así, se tratará de fomentar actitudes racionales y coherentes con la finalidad de que se comporten en su vida diaria de manera consecuente con las mismas.
- Fomento de la cultura emprendedora. A lo largo de todo el proceso de enseñanza-aprendizaje se propondrán actividades que motiven al alumnado en el seno de la cultura de los emprendedores, motor esencial que debe guiar el progreso de la economía.

14. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE.

Al finalizar el curso escolar debemos analizar los procesos y los resultados obtenidos para sacar conclusiones que nos permitan mejorar de cara a los siguientes cursos.

Esto supone dos acciones fundamentales: la evaluación de la programación y su realización y las propuestas de mejora que se deducen de lo anterior.

La **evaluación de la programación** supone el análisis del proceso de enseñanza-aprendizaje durante un curso escolar en un centro educativo concreto y con unas circunstancias también determinadas. Esta labor debe ser llevada a cabo por todo el departamento teniendo en cuenta las experiencias personales de todos los componentes del mismo, así como los resultados y las opiniones de los alumnos, las indicaciones que realicen los tutores de FCT de las empresas donde se realizan las prácticas y la inserción laboral de los alumnos.

Hemos, a su vez, de comparar la situación con cursos anteriores, con otros centros y también contrastar algunas opiniones con el resto de profesores que imparten docencia en los mismos grupos, mediante reuniones de equipo educativo.

Las herramientas que se utilizarán para llevar a cabo esta evaluación serán, entre otras, cuestionarios al alumnado, cuestionarios de autoevaluación o fichas de seguimiento.

Una vez llevada a cabo la evaluación de la programación, si se detectan desviaciones en la planificación y resultados del proceso de enseñanza-aprendizaje, se llevarán a cabo **propuestas de mejora**. Estas modificaciones, de producirse, deben realizarse por escrito y con las debidas justificaciones que indiquen el porqué de esos cambios.

El seguimiento de la programación y las propuestas de mejora se llevarán a cabo en el departamento, al menos una vez por evaluación.

15. INTERDISCIPLINARIEDAD.

Los miembros del equipo educativo procurarán la coordinación con el resto de los módulos, con el fin de no repetir conceptos o procedimientos ya aprendidos o bien para poder complementar los contenidos y actividades y, de ese modo, realizar un aprendizaje integrado y constructivo.

16. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES.



**Ciclo de Grado Básico
en Servicios Comerciales**

***Preparación de pedidos
y venta de productos***

Se realizarán las actividades complementarias y extraescolares que, en el presente curso 2024/25, sean planificadas en el ámbito del equipo educativo y del departamento.