



PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS
I.E.S. LAURONA
CURSO ESCOLAR 2022-2023

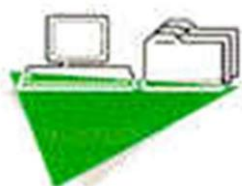
FAMILIA: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

CFGB: SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

CURSO: 1º

CÓDIGO MÓDULO: 3006

DURACIÓN HORAS: 75 H



BRÍGIDA JIMÉNEZ ESTELLÉS

ÍNDICE

1. Introducción.

1.1) Justificación de la programación.

1.2) Contextualización.

2.- Competencias.

3.- Contenidos. Estructura y clasificación.

4.- Unidades Didácticas.

4.1) Organización de las Unidades Didácticas.

4.2) Distribución temporal de las unidades didácticas.

5. Metodología. Orientaciones didácticas.

5.1) Metodología general.

5.2) Metodología específica.

5.3) Actividades complementarias.

5.4) Elementos transversales.

6.- Evaluación del alumnado.

6.1) Criterios de evaluación.

6.2) Resultados de aprendizaje.

6.3) Instrumentos de evaluación.

6.4) Criterios de calificación.

6.5) Actividades de refuerzo y ampliación.

7.- Recursos didácticos y organizativos.

8.- Medidas de atención al alumnado con necesidad específica de apoyo educativo. o necesidad de compensación educativa.

9.- Evaluación de la práctica docente.

1. Introducción

1.1) Justificación de la programación

El Ciclo Formativo de Grado Básico en Servicios Administrativos se articula en el Anexo I del Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo. Se aprueban catorce títulos profesionales básicos, se fijan sus 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. No obstante, cada comunidad autónoma regula los perfiles profesionales de los ciclos de Formación Profesional Básica en su ámbito de gestión, por lo que la concreción curricular de base para la redacción de esta programación será el que establezca su comunidad autónoma.

Independientemente de esto, el ciclo de Formación Profesional Básica también está regulado por la siguiente normativa:

- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de mayo, para la Mejora de la Calidad Educativa.
- 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.
- Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de siete cualificaciones profesionales correspondientes a la familia profesional de Administración y gestión.

En el RD 107/2008 se define la cualificación profesional OPERACIONES AUXILIARES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y GENERALES.

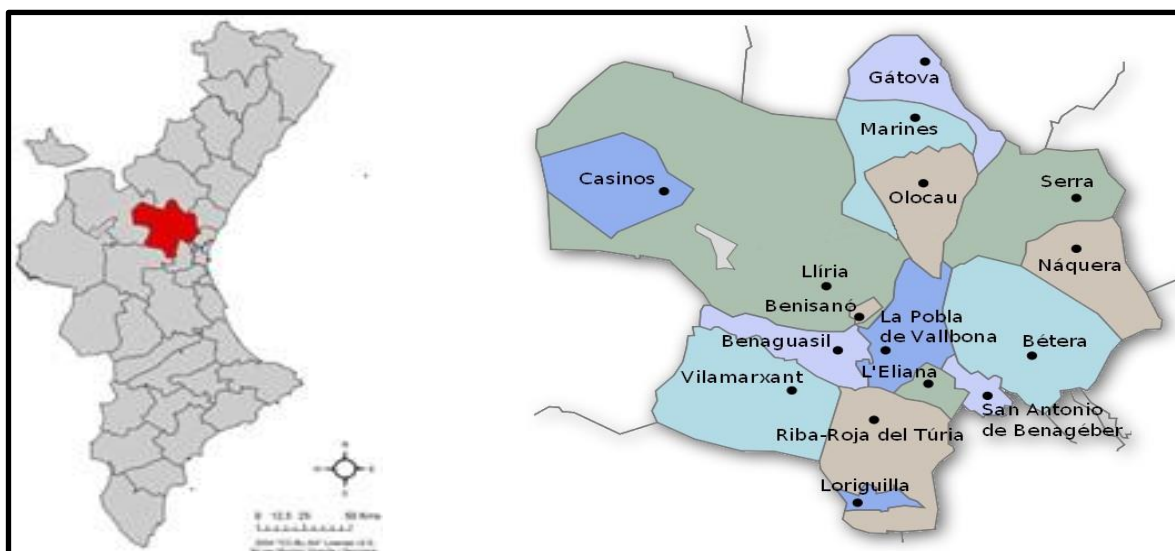
Esta cualificación comprende varias unidades de competencia, cubiertas por el módulo formativo MF1326_1: *Preparación de pedidos y venta de productos*, que son el objetivo de esta programación didáctica.

1.2) Contextualización

Esta programación se contextualiza en el IES Laurona de Llíria.

1.2.1) El municipio de Llíria y la comarca del Camp de Túria.

Llíria (Liria en castellano) es un municipio de la Comunidad Valenciana, capital de la comarca *Camp de Túria*¹.



1 La Comarca *Camp de Túria* la forman diecisiete municipios: Llíria, Benaguasil, Benissanó, Bétera, Casinos, Domeño, l'Eliaana, Gátova, Loriguilla, Marines, Náquera, Olocau, la Poble de Vallbona, Riba-roja de Túria, San Antonio de Benagéber, Serra, y Vilamarxant

La actual Lliria es el resultado de diversas culturas desde la Edad de Bronce. El término deriva del árabe *Lyría*, que a su vez proviene, según Joan Fuster, de *Leiría*, el topónimo ibérico de Edeta, ciudad destruida por el general romano Sertorio. Sus propios hombres fundaron una nueva ciudad, que se denominó Lauro o Laurona¹, de la que toma el nombre nuestro IES.

En 1887, por real decreto, se concedió a Liria el título de ciudad. El 30 de octubre de 2019 Liria fue declarada Ciudad Creativa de la Música por la Unesco.

1.2.2) Contexto demográfico y económico de Lliria.

a) Contexto demográfico²

Según los datos del Padrón de 2021, el Municipio de Lliria cuenta con 23.648 habitantes, lo que supone el 14,02% de la población de la comarca (168.624 hab).

En cuanto a la composición de la población, el 73,17% son nacidos en la Comunidad Valenciana, y el 10,99% son emigrantes.

Respecto a la distribución de la población por edad, los menores de 29 años suponen aproximadamente un tercio de la población (29,89%).

1

2

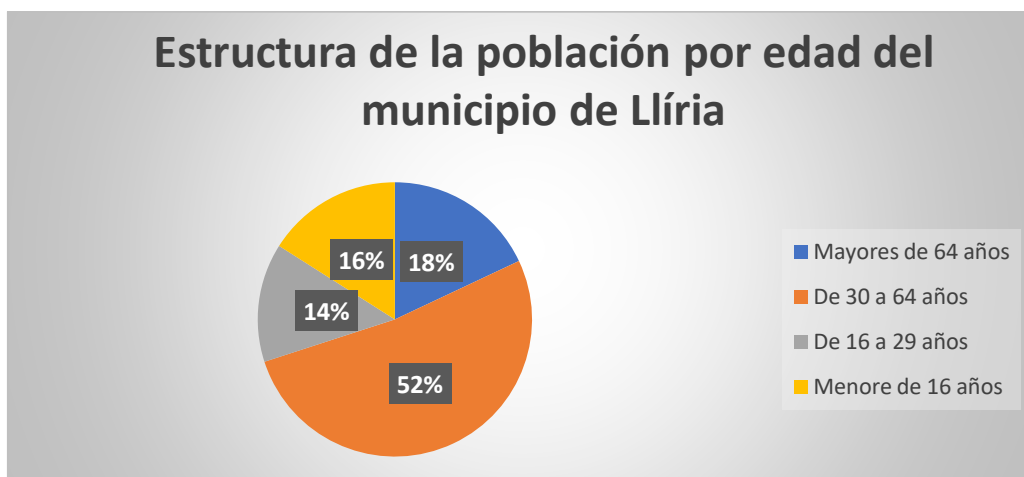


Gráfico 1. Estructura de la población por franjas de edad (2022)

Elaboración propia, a partir de la fuente indicada.

Si nos centramos en el nivel de estudios de la población del municipio, predominan claramente los que tienen estudios medios (grado 2).

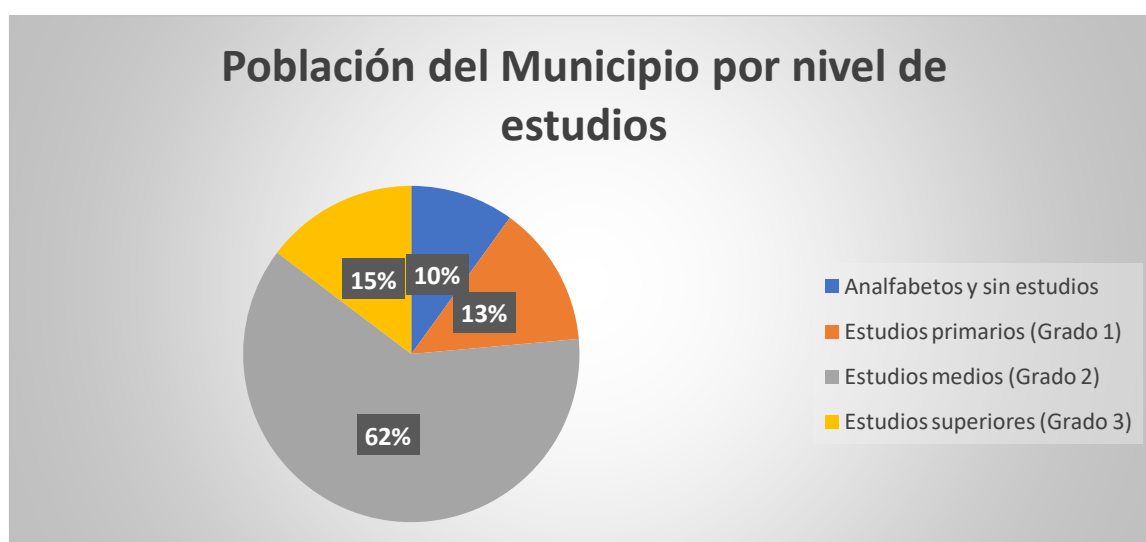


Gráfico 2. Estructura de la población por nivel de estudio (2022)

b) Contexto económico³

En el municipio de Llíria había censadas 1.366 empresas en 2020, y 12.629 en la comarca. Estas cifras indican que tanto la propia Llíria como la comarca de Camp del Túria disponen de un tejido empresarial significativo.

De ellas, el porcentaje que pertenecen al sector industria, construcción y servicios en el municipio y en la comarca quedan reflejados en el siguiente gráfico 3.

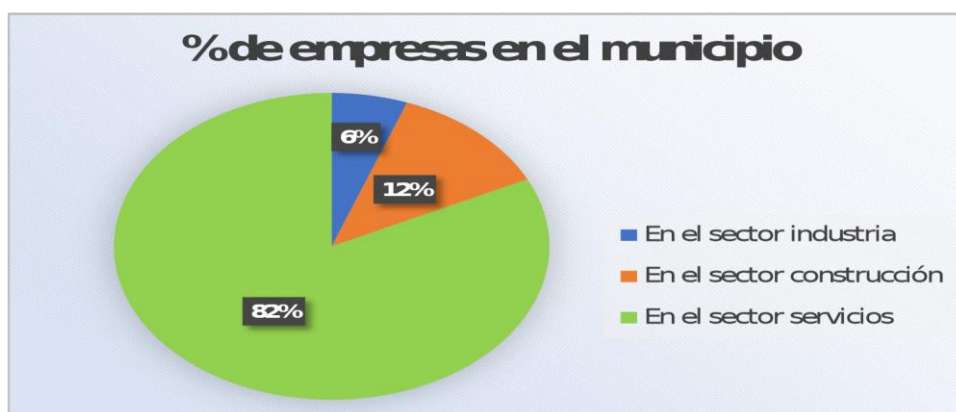


Gráfico 3. Empresas en el sector industria, construcción y servicios 2020

Elaboración propia, a partir de la fuente indicada.

3 Fuente: Argos, Banco de datos municipal. Datos estadísticos | Socio-Económico | Llíria. Consultado http://www.argos.gva.es/bdmun/pls/argos_mun/DMEDB_MUNDATOSINDICADORES.DibujaPagina?aNMunId=46147&aNIndicador=1&aVLengua=C

Si nos centramos en el sector servicios, el más numeroso, éste se compone a su vez de las siguientes actividades:

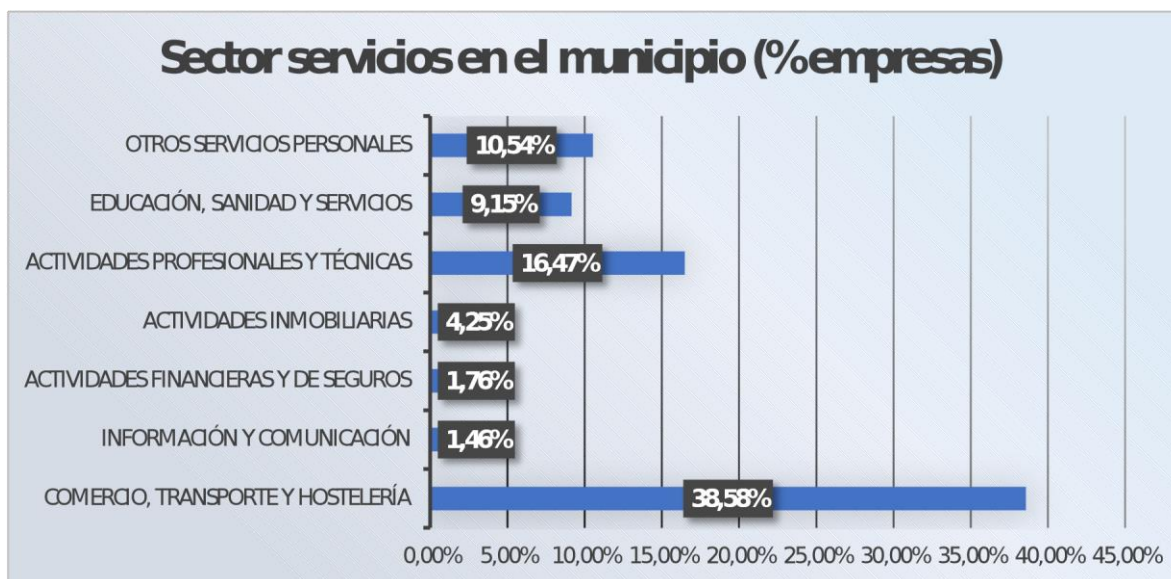


Gráfico 4. Porcentajes de empresa por actividad del sector servicios 2020

Elaboración propia, a partir de la fuente indicada.

En definitiva, los datos demográficos y económicos expuestos justifican la pertinencia de la enseñanza de economía y de los diferentes ciclos formativos del departamento de administración del IES Laurona, en el municipio y en la comarca.

1.2.3) El IES Laurona

a) Misión y visión⁴

La misión del IES Laurona es conseguir formar a personas responsables y autosuficientes, que sean capaces de asumir las tareas que establezca la sociedad, el mundo laboral y el académico. También pretende favorecer el desarrollo personal y cultural de su alumnado, a través de un comportamiento cívico, social y profesional.

Tiene marcada como visión llegar a ser un centro que responda a las necesidades y a las demandas que plantea la sociedad del siglo XXI. Se pretende que el alumnado sea competente en el dominio de la lengua inglesa, sepa gestionar la información para construir sus propios conocimientos, utilizando las nuevas tecnologías como herramienta de trabajo, adquiera las habilidades necesarias para trabajar en equipo y las competencias para seguir desarrollando su formación a lo largo de la vida. En definitiva, pretende ser un instituto de prestigio en el municipio y la comarca en la que se ubica, y sea bien valorado por la sociedad. Que esté en progreso y mejora constante, en el que la innovación y la calidad sean un referente permanente.

b) Características del centro

La oferta formativa del IES Laurona es amplia, pues comprende los niveles de ESO, Bachiller y Ciclos Formativos.

En el turno de mañana, se imparte:

- 1.ESO: 1º ESO (4 grupos); 2º ESO (4 grupos + PAM); 3º ESO (3 grupos + PMAR),
4º ESO (3 grupos + PR4);
- 2.BACHILLERATO: 1º y 2º, en las modalidades científica y Humanística y Social.
- 3.CICLOS FOARMATIVOS DE GRADO BÁSICO: CFGB de Servicios Administrativos (1º y 2º) y
CFGB de Electricidad y Electrónica (1º y 2º).
- 8.CICLOS FORMATIVOS DE GRADO MEDIO: GM de Gestión Administrativa (1º y 2º); y GM de Instalaciones y Electrocomunicaciones (1º y 2º); Gm Farmacia y para farmacia (1ª y 2ª); GM Atención a personas con situación de dependencia (1º y 2º).

En el turno de tarde, la docencia abarca los:

- 8.CICLOS FORMATIVOS DE GRADO SUPERIOR en la modalidad Presencial: GS de Administración y Finanzas (1º y 2º); GS de Mantenimiento Electrónico (1º y 2º); GS de Electromedicina Clínica (1º y 2º); Dietética (1º y 2º).

El departamento de Prácticas Formativas se encarga de coordinar la Formación en los Centros de Trabajo (FCT). Un número significativo de alumnos que las realizan es contratado al finalizar su periodo formativo.

Según los datos del curso anterior⁵, el IES contaba con 755 alumnos matriculados, agrupados en 38 grupos, con el siguiente desglose:

Nivel académico	Número de alumnos	Grupos
ESO	361	19
Bachillerato ciencias	46	2
Bachillerato humanístico	73	2
Formación Profesional Básica	50	4
Ciclos Grado Medio	97	4
Ciclos Grado Superior	128	7
Totales	755	38

El departamento didáctico “Familia Administración y Gestión” está formado por 14 profesores, 7 PS y 7 PT.

1.2.4) Perfil del alumnado que cursa el módulo.

El módulo de “Preparación de Pedidos y Venta de Productos”, como todos de los de 1º de Formación Profesional Básica, se imparte en el turno de mañana, que se inicia a las 08:00 y finaliza a las 13:55 horas. Los alumnos tienen un patio de 10:45 a 11:10 horas (25 minutos).

La mayoría del alumnado procede de Liria, y La Pobla de Vallbona.

5 En el momento de realizar la presente programación, el periodo de matrícula de Ciclos Formativos del curso actual no se haya cerrado.

Su edad es muy homogénea, entre los 15 y 16 años al inicio del curso escolar. Algunos ya se conocen al menos del curso anterior y otros proceden de otros IES, hay que destacar que no se van a incorporar repetidores del curso anterior.

2.- Competencias.

Las competencias profesionales, personales, sociales y las competencias para el aprendizaje permanente de este título vienen definidos en el Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero y son las que se relacionan a continuación:

La formación del módulo se relaciona con el siguiente objetivo general del ciclo formativo i) y la competencia profesional i) del título. Además se relaciona con los objetivos s), t), u), v), w), x) e y); y las competencias q), r), s), t), u), v) y w) que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de módulos profesionales.

Las competencias profesionales, personales, sociales y las competencias para el aprendizaje permanente de este título son las que se relacionan a continuación:

- i) Atender al cliente, utilizando las normas de cortesía y demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades
- q) 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
- r) 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
- s) 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.

- t) 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.
- u) Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.
- v) Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.
- w) 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.

Objetivos

Objetivos generales de la etapa y, en su caso, FP básica

- 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.
- Aplicar procedimientos de escritura al tacto en teclados extendidos utilizando aplicaciones de aprendizaje específico para documentos.
- Utilizar procesadores de texto y hojas de cálculo, empleando sus principales utilidades para elaborar documentos.
- Identificar las principales fases del proceso de comunicación telemática de la información determinando la secuencia de operaciones para el envío de correos electrónicos y mensajes de fax para transmitir documentos.
- Caracterizar las fases del proceso de guarda, custodia y recuperación de la información, empleando equipos informáticos y medios convencionales para su almacenamiento y archivo.
- Utilizar procedimientos de reproducción y encuadernado de documentos controlando y manteniendo operativos los equipos para realizar labores de reprografía y encuadernado.

- Utilizar procedimientos de encuadernación preparando y controlando los equipos disponibles para realizar el encuadernado básico de documentos.
- 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.
- Describir los principales procedimientos de cobro y de pago utilizados en la actividad empresarial determinando la información relevante para la realización de operaciones básicas de tesorería.
- Utilizar procedimientos establecidos de control de operaciones comerciales y administrativas determinando la información relevante para su registro y comprobación.
- Determinar los elementos relevantes de los mensajes más usuales para la recepción y emisión de llamadas y mensajes mediante equipos telefónicos e informáticos.
- Identificar los procedimientos de control establecidos por la normativa de protección de datos o por la empresa describiendo las medidas y precauciones para mantener la confidencialidad.
- Aplicar procedimientos de control de almacenamiento comparando niveles de existencias para realizar tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina.
- Concebir el conocimiento científico como un saber integrado, así como conocer y aplicar los métodos para identificar los problemas en los diversos campos del conocimiento y de la experiencia.
- Conocer y aceptar el funcionamiento del propio cuerpo y el de los otros.
- Respetar las diferencias, afianzar los cuidados y salud corporales para favorecer el desarrollo personal y social.

- Valorar críticamente los hábitos sociales relacionados con la salud, el consumo, el cuidado de los seres vivos y el medio ambiente, contribuyendo a su conservación y mejora.
- Desarrollar y consolidar hábitos de disciplina, estudio y trabajo individual y en equipo, para una realización eficaz de las tareas del aprendizaje, y como medio de desarrollo personal.
- Valorar las producciones culturales y artísticas mediante el análisis de sus elementos constituyentes (técnicas, estilos, intenciones, entre otros) y la incorporación de un vocabulario básico, utilizando herramientas de comentario propias de la historia del arte e incorporando a su bagaje de valores el respeto a la diversidad y la contribución al respeto, conservación y mejora del patrimonio cultural.
- Valorar la relación entre el medio natural y las actividades humanas relacionadas con el hábitat y las actividades económicas, utilizando el conocimiento sobre sociedades antiguas y los elementos geográficos asociados a dichos fenómenos para desarrollar valores y comportamientos para la conservación y preservación del medio natural.
- Valorar el conocimiento y uso de la lengua extranjera para aplicarlo en el ámbito cotidiano (familiar, personal, profesional, entre otros) como una herramienta crítica y creativa, y de reflexión del propio proceso de aprendizaje, de intercambio social y expresión personal.
- Desarrollar y afianzar las habilidades y destrezas lingüísticas para utilizar los conorios y no literarios para expresarse en diferentes contextos y utilizando la lengua castellana con precisión, claridad y educación.
- Elaborar soluciones lógicas y críticas a los problemas planteados en situaciones de aprendizaje, utilizando estrategias y destrezas adecuadas en el tratamiento de las fuentes de información a su alcance, asentando hábitos de disciplina y de trabajo individual y en

equipo y valorando la estructura científica de los conocimientos adquiridos en el ámbito de las ciencias sociales y la comunicación, de forma que se contribuya al desarrollo integral y a la participación activa en la sociedad.

- Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos a partir del análisis de la evolución histórica del modelo político social que los sustenta y de sus documentos fundamentales (Declaración de los Derechos del Hombre y la Constitución Española, entre otros), valorando la adquisición de hábitos orientados hacia el respeto a los demás, el cumplimiento de las normas de relación social y la resolución pacífica de los conflictos.
- Valorar las características de la sociedad contemporánea y los principios que la rigen, analizando su evolución histórica y la distribución de los fenómenos geográficos asociados a sus características económicas y demográficas e incorporando a su conjunto de valores hábitos orientados a la adquisición de conocimientos sobre la lengua y su uso (pragmático-discursivos, nocionales y culturales), reconociéndolos en situaciones de comunicación oral y en textos literarios y no literarios para expresarse en diferentes contextos y utilizando la lengua castellana con precisión, claridad y educación.
- Elaborar soluciones lógicas y críticas a los problemas planteados en situaciones de aprendizaje, utilizando estrategias y destrezas adecuadas en el tratamiento de las fuentes de información a su alcance, asentando hábitos de disciplina y de trabajo individual y en equipo y valorando la estructura científica de los conocimientos adquiridos en el ámbito de las ciencias sociales y la comunicación, de forma que se contribuya al desarrollo integral y a la participación activa en la sociedad.
- Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos a partir del análisis de la evolución histórica del modelo político social que los sustenta y de sus documentos fundamentales (Declaración de los Derechos del Hombre

y la Constitución Española, entre otros), valorando la adquisición de hábitos orientados hacia el respeto a los demás, el cumplimiento de las normas de relación social y la resolución pacífica de los conflictos.

- Valorar las características de la sociedad contemporánea y los principios que la rigen, analizando su evolución histórica y la distribución de los fenómenos geográficos asociados a sus características económicas y demográficas e incorporando a su conjunto de valores hábitos orientados a la adquisición de responsabilidad y autonomía a partir del análisis realizado.

Objetivos específicos del área o materia

- Identificar las fases que componen el proceso de atención al cliente.
- Distinguir entre la garantía legal y la comercial.
- Conocer la manera en la que el vendedor y el fabricante se responsabilizan ante un producto defectuoso o peligroso.
- Reconocer los documentos relacionados con el cobro y aquellos que se generan en una devolución.
- Emplear diferentes técnicas de venta según el tipo de venta y cliente, demostrando amabilidad en el trato.
- Aplicar medidas de fidelización del cliente por el buen resultado del trabajo.
- Conocer las diferentes tipologías de productos y mercancías
- Saber reducir desplazamientos por el almacén.
- Interpretar y completar una *pickinglist* correctamente.
- Aprender los diferentes métodos de preparación de pedidos.
- Manipular de manera segura los pedidos.
- Conocer los equipos habituales de pesaje.

- Optimizar el proceso de los pedidos.
- Aprender cómo funciona un terminal en el punto de venta. (TPV).
- Distinguir distintos medios de pago electrónicos.
- Aprender a usar el datafono.
- Identificar la operativa básica en el proceso de preparación de pedidos
- Utilizar los criterios de etiquetado establecidos.
- Describir la trazabilidad de las mercancías.
- Seleccionar los equipos adecuados a las condiciones de manipulación y conservación de los productos.
- Identificar las principales funciones del embalaje.
- Seleccionar el embalaje en función de las características del producto y medio de transporte elegido.
- Reconocer la principal normativa en prevención de riesgos laborales en la manipulación de cargas.
- Conocer y evitar los riesgos habituales en la manipulación de cargas.
- Analizar los tipos de clientes que se quejan o reclaman.
- Recoger la conformidad del cliente con el producto obtenido.
- Facilitar alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables.
- Conocer los aspectos principales de la legislación vigente en relación a las reclamaciones.
- Suministrar la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita.
- Conocer los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.

3.- Contenidos. Estructura y clasificación

Según el DECRETO 185/2014, de 31 de octubre, del Consell, los contenidos son:

Asesoramiento en el punto de venta:

- Fases del proceso de atención al cliente y de preparación de pedidos.
- Periodos de garantía.
- Documentación relacionada con las operaciones de cobro y devolución.
- Técnicas básicas de venta.
- La atención del cliente.
- La relación con el cliente potencial. Transmisión de la información.
- Reglas para hablar por teléfono.
- El léxico comercial.
- Características de los productos. Calidades. Formas de uso y consumo.

Conformación de pedidos de mercancías y productos:

- Tipos de mercancías/productos. Características.
- Tipos de pedidos. Unidad de pedido.
- Métodos de preparación de pedidos: manuales, semiautomáticos y automáticos. – Manipulación y conservación de productos. Recomendaciones de seguridad, higiene y salud.
- Pesaje, colocación y visibilidad. Equipos de pesaje.
- Sistemas de pesaje y optimización de pedidos. Picking por voz.
- Verificación de pedidos. Registro y comprobación de pedidos. Flujos de información.
- Operaciones con terminales en el punto de venta (TPV). Tipos de terminal en el punto de venta. Manejo de cajas registradoras. Manejo de TPVs.
- Los medios de pago electrónicos. El datáfono.

Preparación de pedidos para la expedición:

–

- Operativa básica en la preparación de pedidos. Pasos y características. – Simbología básica en la presentación de productos y mercancías para su manipulación.
- Documentación para la preparación de pedidos. Control proceso: Trazabilidad.
- Equipos y medios para la preparación de pedidos.
- Finalización de pedidos.
- Presentación y embalado para su transporte o entrega.
- Embalaje. Normas y recomendaciones básicas. Embalado manual y mecánico. – Colocación y disposición de productos en la unidad de pedido.
- Normas de prevención de riesgos laborales de aplicación a la preparación de pedidos.
Accidentes y riesgos habituales.
- Higiene postural. Recomendaciones en la manipulación manual de cargas.
- Exposición a posturas forzadas.

Seguimiento del servicio postventa:

- El servicio postventa.
- Entrega de pedidos.
- Las reclamaciones
- Procedimientos para tratar las reclamaciones.
- Documentos necesarios para la gestión de reclamaciones.
- Procedimiento de recogida de formularios.
- Aspectos básicos de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista

4.- Unidades Didácticas

4.1) Organización de las Unidades Didácticas

UNIDAD 1. ASESORAMIENTO EN EL PUNTO DE VENTA

OBJETIVOS

- Identificar las fases que componen el proceso de atención al cliente.
- Distinguir entre la garantía legal y la comercial.
- Conocer la manera en la que el vendedor y el fabricante se responsabilizan ante un producto defectuoso o peligroso.
- Reconocer los documentos relacionados con el cobro y aquellos que se generan en una devolución.
- Emplear diferentes técnicas de venta según el tipo de venta y cliente, demostrando amabilidad en el trato.
- Aplicar medidas de fidelización del cliente por el buen resultado del trabajo.

CONTENIDOS

- 1. Fases del proceso de atención al cliente y preparación de pedidos**
- 2. Periodos de garantía**
 - Responsabilidad del vendedor y comerciante.
 - Tipos de garantía.
- 3. Documentos relacionados con operaciones de cobro y devolución**
 - Documentos relacionados con el cobro.
 - Documentos relacionados con la devolución.

4. Técnicas de venta

- Técnicas básicas de venta.
- Objeciones.

5. La atención al cliente

- Fidelización.
- Relación con el cliente potencial. Transmisión de la información.

6. Reglas para hablar por teléfono

7. El léxico comercial

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Identificar las fases del proceso de atención a clientes y preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacenes y empresas o departamentos de logística.
- Aplicar 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.
- Dar respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.
- Mantener 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.
- Informar 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.

- Relacionar las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.
- Identificar los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja.
- Explicar las posibles consecuencias de una comunicación no efectiva, en un contexto de trabajo dado
- Valorar la importancia de utilizar un tono de voz amistoso y amigable en el trato y comunicación con clientes.
- Relacionar distintos tipos de clientes con las respectivas estrategias de atención que requieren
- En diferentes casos de relación interpersonal en entornos de trabajo, y a través de simulaciones:
 - Definir estrategias y pautas de actuación para el logro de comunicaciones efectivas desde el punto de vista del emisor.
 - Aplicar pautas de comunicación efectiva en cada caso.
 - Identificar, una vez realizada la simulación, los puntos críticos del proceso de comunicación desarrollado, explicando puntos fuertes y débiles.

UNIDAD 2. CONFORMACIÓN DE PEDIDOS DE MERCANCÍAS Y PRODUCTOS

OBJETIVOS

- Conocer las diferentes tipologías de los productos y mercancías.
- Saber orientarse para poder reducir desplazamientos por el almacén.
- Interpretar y completar una *pickinglist* correctamente.
- Aprender los métodos de preparación de pedidos que pueden existir en distintas empresas.

CONTENIDOS

1. **Tipos de mercancías y productos**
 - Léxico que se utiliza con relación a los productos.
2. **Características técnicas, comerciales y psicológicas de los productos**
 - Características técnicas.
 - Características comerciales.
 - Características psicológicas.
3. **Ciclo de vida de los productos**
4. **Tipos de pedidos**
 - Unidad de pedido.

5. Métodos de preparación de pedidos

- *Picking* manual.
- *Picking* semiautomático.
- *Picking* automático.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Interpretar la información contenida en órdenes de pedido tipo, cumplimentando los documentos relacionados, tales como hojas de pedido, albaranes, órdenes de reparto, *packinglist*, entre otras.
- Describir los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos.
- Diferenciar las fases y diferencias de un proceso de preparación de pedidos en un comercio, tienda o gran superficie, una empresa de servicios de almacén y logística y en una empresa industrial.
- A partir de distintos supuestos de preparación de pedidos con documentos incompletos:
 - Argumentar las implicaciones que tiene la existencia de errores y/o carencia de datos para la realización efectiva del pedido.
 - Cumplimentar correctamente, de forma ordenada y sin tachaduras todos los apartados necesarios.
- A partir de los datos contenidos en distintos supuestos de orden de pedido, *packinglist* y/o albarán de entrega:

- Clasificar los tipos de productos y condiciones establecidas para la preparación del mismo: unidad de pedido, cantidad, número y referencia de los productos/mercancías entre otros.
- Agrupar los productos según su correspondencia o características.
- Argumentar las implicaciones que tiene la existencia de errores y/o carencia de datos para la realización efectiva del pedido.

UNIDAD 3. MANIPULACIÓN DE PEDIDOS

OBJETIVOS

- Manipular los pedidos que te hagan de forma segura.
- Conocer los equipos habituales de pesaje.
- Saber optimizar el proceso de los pedidos.
- Aprender cómo funciona un terminal de punto de venta (TPV).
- Distinguir distintos medios de pago electrónico.
- Aprender a usar el datáfono.

CONTENIDOS

1. Manipulación y conservación de productos

- Personal al servicio de almacén.
- Formas de almacenaje e instalaciones.
- Manipulación de las mercancías.
- Recomendaciones de seguridad e higiene y salud en la manipulación de productos.

2. **Pesaje, colocación y visibilidad**

- Equipos habituales de pesaje.
- Colocación y disposición de los productos o mercancías en la unidad de pedido.

3. **Optimización y verificación de pedidos**

4. **Registro y comprobación de pedidos. Flujos de información**

- Registro de pedidos.
- Flujos de información.

5. **Manejo de cajas registradoras**

- Historia.
- Funcionamiento.

6. **Operaciones con terminales en el punto de venta (TPV)**

- Funciones del TPV.
- Partes del TPV.
- Manejo de TPV.
- Utilidades y aplicaciones del TPV en las operaciones de venta.
- Tipos de TPV en el punto de venta.

7. **Los medios de pago electrónicos**

- El datáfono.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Manejar 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.
- Describir las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos.

- Realizar operaciones de pesado y medido con los equipos y herramientas requeridos.
- En un supuesto práctico de transmisión de datos a través de radiofrecuencia, debidamente caracterizado, manejar un equipo portátil de transmisión de datos PDA u otro.
- En distintos casos prácticos de órdenes de pedidos perfectamente definidos simular la preparación del pedido:
 - Seleccionando las mercancías/productos que conforman el pedido diferenciando número, cantidad y características/calidad del pedido a preparar.
 - Organizando las mercancías/productos en una caja o unidad de pedido de forma ordenada, rápida y efectiva aprovechando el espacio disponible óptimamente.
 - Utilizando el equipo de protección individual y de manipulación adecuadamente.

UNIDAD 4. PREPARACIÓN DE PEDIDOS PARA LA EXPEDICIÓN

OBJETIVOS

- Identificar la operativa básica en el proceso de preparación de pedidos.
- Utilizar los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas.
- Describir la trazabilidad de las mercancías a partir de la etiqueta y documentos de control.
- Seleccionar los equipos y medios adecuados a las condiciones de manipulación y conservación de los productos y mercancías.

- Interpretar los símbolos utilizados habitualmente en el embalaje de los productos para la orientación en la manipulación siguiendo, por ejemplo la norma ISO 780:1999, RAL de AECOC (Recomendaciones Logísticas de la Asociación Española de Codificación Comercial), entre otras.

CONTENIDOS

1. Operativa básica en la preparación de pedidos

- Fases
- Características
- Recomendaciones básicas en la preparación de pedidos
- Recomendaciones relativas a la manipulación de la mercancía

2. Simbología básica e interpretación en la presentación de productos y mercancías para su manipulación

- Simbología para la manipulación de mercancías
- Símbolos para identificar materiales potencialmente reciclables

3. Documentación para la preparación de pedidos

- Control informático y tecnológico en la preparación de pedidos
- Trazabilidad: concepto y finalidad

4. Equipos y medios para la preparación de pedidos.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Describir los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final).
- Identificar los principales tipos de envases y embalajes, relacionándolos con las características físicas y técnicas de los productos o mercancías que contienen.

- Utilizar los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas.
- Aplicar las recomendaciones básicas de conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando la simbología relacionada.
- Describir la simbología básica en la manipulación y embalaje de productos básicos de gran consumo, alimentación y no alimentación u otros.
- Describir los daños o desperfectos que pueden sufrir las mercancías/productos en su manipulación y colocación en el pedido o unidad de carga cuando no se cumplen las normas y recomendaciones de manipulación contenidas en la etiqueta
- En un caso práctico debidamente caracterizado:
 - Interpretar la simbología necesaria para la presentación y recomendaciones de acondicionamiento y manipulación de los bultos y mercancías/productos en función de sus características.
 - Describir las actuaciones que deben tomarse consecuencia de dicha simbología o pictograma de movimiento/manipulación.
 - Describir los pasos y procedimientos en la preparación de pedidos: selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final.

UNIDAD 5. PRESENTACIÓN Y EMBALADO DE PRODUCTOS

OBJETIVOS

- Identificar las principales funciones del embalaje.
- Describir los principales materiales de los que están fabricados los envases y los embalajes, así como sus ventajas e inconvenientes.
- Interpretar y aplicar las exigencias legales de identificación y señalización que existen actualmente sobre el material de embalaje.
- Seleccionar el embalaje en función de las características del producto y el medio de transporte elegido.
- Hacer un uso eficiente y eficaz del embalaje, aplicando el criterio de las 3 R.
- Reconocer y aplicar la principal normativa en materia de prevención de riesgos laborales en la manipulación de cargas.
- Conocer y evitar los riesgos habituales en la manipulación de cargas.

CONTENIDOS

1. Introducción

2. Embalaje

- Funciones.
- Clasificación.
- Características de un buen embalaje.
- Materiales y equipos de embalaje.
- Criterios selección de embalajes.

3. **Uso eficiente del embalaje**
4. **Colocación y disposición de los productos en la unidad de pedido.**
5. **Embalaje manual y mecánico.**
6. **Normas de prevención de riesgos laborales en la preparación de pedidos**
 - Riesgos habituales en la preparación de pedidos.
 - Accidentes laborales.
 - Equipos de protección individual (EPI).

7. **Higiene postural**
 - Recomendaciones en la manipulación manual de cargas.
 - Exposición a posturas forzadas.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Tomar las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.
- Aplicar las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.
- Aplicar las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.
- Razonar las exigencias que supone una actitud de prevención y seguridad en la manipulación de mercancías de distintas características, la necesidad de cumplir las normas de manipulación y conservación, en especial, en el caso de mercancías peligrosas y las implicaciones que conlleva no adoptarlas.

- Explicar los riesgos sobre la salud de determinadas posturas y accidentes propios de la manipulación manual de productos/mercancías.
- Valorar la importancia de la minimización y reducción de residuos en el embalaje de pedidos.
- A partir de distintos supuestos claramente definidos simular la realización de las operaciones de manipulación manual de mercancías/productos utilizando los equipos de protección individual y aplicando las normas básicas de prevención de riesgos laborales:
 - En postura de pie: cerca del tronco, con la espalda derecha, evitando giros e inclinaciones y realizando levantamientos suaves y espaciados.
 - En el desplazamiento vertical de una carga: entre la altura de los hombros y la altura de media pierna ayudándose de mesas elevadoras si es necesario.
 - Para manipulación de una carga con el centro de gravedad descentrado: con el lado más pesado cerca del cuerpo.
 - Para la colocación en estanterías bajas: en postura arrodillado, manteniendo la espalda derecha.
- En distintos casos prácticos de órdenes de pedidos perfectamente definidos simular la preparación del pedido utilizando:
 - El tipo de embalaje en la cantidad y forma establecidos.
 - Los procedimientos de agrupamiento más idóneos según la unidad de pedido.
 - El equipo de embalaje, etiquetado y pesaje adecuado.
 - Aplicando las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas y retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.

UNIDAD 6. SEGUIMIENTO DE SERVICIO POSVENTA

OBJETIVOS

- Analizar los tipos de clientes que se quejan o reclaman.
- Recoger la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.
- Aprender cuáles son los periodos de garantía.
- Poder facilitar alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables.
- Conocer los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- Saber suministrar la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita.
- Conocer los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.

CONTENIDOS

- 1. Entrega de pedidos**
- 2. El servicio posventa**
 - Tipos de servicios posventa.
- 3. Devoluciones**
- 4. Reclamaciones y quejas**
 - Definición y diferencias.
 - Motivos por los que reclama un cliente.
 - Procedimientos para tratar las reclamaciones.
 - Procesos de resolución de quejas y reclamaciones.

5. Documentos necesarios para la gestión de reclamaciones

- Hojas de reclamaciones.

6. Procedimientos de recogida de formularios o cuestionarios de satisfacción

7. Aspectos básicos de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Describir las funciones del servicio de atención al cliente.
- Identificar los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros).
- Reconocer los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- Ofrecer alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.
- Suministrar la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si este fuera el caso.
- Recoger los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación, clasificándolos y transmitiendo su información al responsable de su tratamiento.
- A partir de la simulación de distintas situaciones de atención, demanda de información, conflicto o queja de clientes:
 - Identificar la naturaleza de la atención requerida.
 - Valorar la capacidad individual para responder a la misma
 - Simular la atención al cliente aplicando técnicas de escucha activa y orientación al cliente.

- En caso de quejas y reclamaciones básicas, simular con claridad y asertividad sobre el procedimiento a seguir para la formulación de la queja.
 - Transmitir con respeto y amabilidad una actitud de implicación y compromiso de resolución en la queja planteada.
- A partir de un supuesto de reclamación del cliente en una entrega domiciliaria:
 - Determinar el tipo de reclamación y la capacidad y modo de resolver la reclamación.
 - Simular la cumplimentación en el documento correspondiente de la queja (modificando la nota de entrega o en un documento *ad hoc*).
 - Argumentar las ventajas del registro de las quejas y reclamaciones para la mejora del servicio.
 - Detallar los procedimientos habituales en el registro de las incidencias.

4.2) Distribución temporal de las unidades didácticas.

La normativa vigente exige **75 horas anuales** para la realización del módulo que aproximadamente corresponden a **2 horas semanales**.

Trimestre	Estimación	
	Horas	Unidades
1º	26	1 y 2
2º	25	3 y 4
3º	24	5 y 6
Total	75	

De las cuales se dedicará un % a realizar los exámenes de cada evaluación y su recuperación

5.-Metodología. Orientaciones didácticas

5.1) Metodología general

Entendemos el aprendizaje como un proceso, dentro de la concepción constructivista y del aprendizaje significativo. En este sentido, planteamos como principios metodológicos los siguientes:

- ❑ Se deberá partir de las capacidades actuales del alumno, evitando trabajar por encima de su desarrollo potencial.
- ❑ El alumno deberá ser el protagonista y el artífice de su propio aprendizaje. Se tratará de favorecer el aprendizaje significativo y se promoverá el desarrollo de la capacidad de “aprender a aprender”, intentando que el alumno adquiera procedimientos, estrategias y destrezas que favorezcan un aprendizaje significativo en el momento actual y que además le permitan la adquisición de nuevos conocimientos en el futuro.
- ❑ Se propiciará una visión integradora y basada en la **interdisciplinariedad**, donde los contenidos se presentarán con una estructura clara, planteando las interrelaciones entre los distintos contenidos del mismo módulo y entre los de éste con los de otros módulos.

Deberemos procurar que el alumno encuentre atractivo e interesante lo que se le propone. Para ello, hemos de intentar que reconozca el sentido y la funcionalidad de lo que aprende. Procuraremos potenciar la **motivación intrínseca** (gusto por la materia en sí misma porque las actividades que proponemos susciten su interés), acercando las situaciones de aprendizaje a sus inquietudes y necesidades y al grado de desarrollo de sus capacidades.

- ❑ **Transmisión-recepción (expositiva):**

Presentación del módulo de “Comunicación y atención al cliente”, explicando sus características, los contenidos, las capacidades terminales que deben adquirir los/as alumnos/as y la metodología y criterios de evaluación que se van a aplicar.

Al inicio de cada Unidad Didáctica, se hará una introducción a la misma, que muestren los conocimientos y aptitudes previos del alumno/a y del grupo, comentando entre todos/as los resultados, para detectar las ideas preconcebidas y despertar un interés hacia el tema.

En resumen, se trata de realizar una lectura previa de cada UD y posteriormente se procederá a una explicación de los aspectos teóricos del tema.

❓ **Deductiva (De lo general a lo particular):**

Tras la exposición y explicación de conceptos, principios, definiciones, etc.... se facilitará a los alumnos/as ejercicios y prácticas que se resolverán en el aula.

Se trata de poner en práctica los conocimientos que los alumnos/as han adquirido tras la explicación y/o exposición.

Para ello los alumnos/as tratarán de resolverlos de forma autónoma, utilizando el material teórico. Y las funciones del profesor en el desarrollo de esta actividad serán:

- Observar cómo se desenvuelven los alumnos/as con las tareas encomendadas.
- Comprobar cuáles son las partes del tema que ofrecen más dificultades al alumno.
- Resolver dudas concretas que plantee el alumnado.

❓ **Inductivo (De lo particular a lo general):**

Con este modelo basado en la observación, la experiencia y los hechos el alumno deberá realizar una serie de actividades propuestas en las que el profesor solo interviene en el proceso de descubrimiento autónomo si el alumno tiene alguna dificultad.

Para desarrollar la metodología propuesta, el profesor realizará:

- Ejercicios teóricos individuales y de grupo.
- Ejercicios prácticos para resolver de forma individualmente o en grupo.

5.2) Metodología específica.

Se realizarán las siguientes acciones educativas para construir un aprendizaje significativo:

- Fomentar el trabajo en equipo y la participación en clase.
- Potenciar las técnicas de indagación.
- Favorecer una actitud tolerante y respetuosa.
- Introducir en la acción educativa situaciones reales haciendo aplicaciones y transferencias de lo aprendido al puesto de trabajo.

5.3) Actividades complementarias

Desde este módulo no se propone ninguna actividad extraescolar (complementaria), si bien se aprovecharán las experiencias de las actividades realizadas en otros módulos y/o aquellas salidas que se programen conjuntamente con el resto de compañeros del Departamento.

Charlas y otros.

5.4) Elementos transversales

a. Fomento de la lectura. Comprensión lectora. Expresión oral y escrita.

Desde el módulo se propondrán estrategias como:

- ☐ Hacer que los alumnos lean en clase en voz alta diferentes apartados del tema.
- ☐ Fomentar la utilización del diccionario para buscar términos específicos del módulo que sean desconocidos para ellos.
- ☐ Fomentar la lectura de artículos de divulgación, leyendo en clase artículos publicados (revistas, prensa general...) relacionados con los contenidos estudiados en clase.
- ☐ Buscar información (biblioteca, enciclopedias, enciclopedias virtuales, Wikipedia...) sobre cuestiones que están siendo tratadas en clase y realizar algún trabajo sencillo.

b. Comunicación audiovisual. Tecnologías de la información y la comunicación. La importancia y la influencia de las tecnologías de la información y la comunicación es cada vez más importante en la vida cotidiana y laboral. Estas tecnologías nos permiten mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

En la medida de lo posible se utilizarán vídeos e imágenes proyectadas que ilustren los conceptos más importantes de cada unidad didáctica. Por otra parte, se fomentará la utilización, en casa, de internet para la búsqueda de información.

Asimismo, en clase, se dispondrán de los siguientes recursos:

- Ordenadores en una sala conectados en red Sistema Operativo Windows XP
- Pantalla retroproyectora.
- Cañón proyector y pizarra digital si existe en el aula.

6.- Evaluación del alumnado.

6.1) Criterios de evaluación.

Los criterios de evaluación están indicados detalladamente en cada una de las unidades didácticas.

Se evaluará con **calificaciones numéricas** obtenidas de las pruebas objetivas realizadas en clase, así como de los trabajos elaborados, la actitud y la predisposición para la materia. Asimismo, se tendrá en cuenta la asistencia a clase y el comportamiento general, tal y como en los apartados siguientes se establece.

En cada evaluación se realizarán varios exámenes o pruebas específicas, pudiendo en alguna de ellas sustituir un examen por un trabajo especial.

6.2) Resultados de aprendizaje.

Este módulo está asociado a las Unidades de Competencia UC0970_1, UC1329_1, UC1326_1, cuyas realizaciones profesionales y criterios de realización son los siguientes:

UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.	
Realizaciones profesionales	Criterios de realización asociados
RP 1: Colaborar en las actividades promocionales y de atención a clientes, dando información, respuesta y	CR 1.1. La información sobre la localización y características básicas de los productos en el punto de venta se suministra a los clientes, en caso de ser solicitada, respondiendo con exactitud, amabilidad y corrección, siguiendo pautas del superior.
Orientación básica de productos en el punto de venta.	<p>CR 1.2. Las pautas de comportamiento y técnicas protocolarizadas de atención al público se adoptan adaptándolas al tipo de cliente y situación comercial establecida.</p> <p>CR 1.3. Las promociones e información comercial necesaria se suministra al cliente en el tiempo y forma establecidos, mediante la entrega de folletos, documentos muestras o materiales relativos a campañas publicitarias y de promoción y facilitando la prueba del producto/servicio, si existe posibilidad.</p>

<p>RP 2: Proporcionar un trato adecuado y protocolarizado a los clientes en el reparto de pedidos y productos a domicilio a fin de prestar un servicio de calidad.</p>	<p>CR 2.1. La presentación al cliente se realiza con corrección y amabilidad, respetando la privacidad y siguiendo el protocolo establecido.</p> <p>CR 2.2. El pedido y forma de entrega al cliente se comprueba que se corresponde con lo reflejado en la orden de pedido.</p> <p>CR 2.3. La entrega domiciliaria de los pedidos se realiza con amabilidad, corrección y claridad, y formalizando el servicio solicitando la firma de la nota de entrega por parte del cliente.</p> <p>CR 2.4. El cobro del pedido o servicio de reparto se realiza de acuerdo a las instrucciones recibidas, dando el cambio, en caso necesario, con exactitud y claridad.</p> <p>CR 2.5. Las incidencias producidas en el servicio de reparto del pedido se atienden dando respuesta en el ámbito de su responsabilidad, y reflejándola en el documento correspondiente, según el procedimiento establecido por la organización</p>
<p>RP 3: Atender, en el marco de su responsabilidad, las quejas de los clientes siguiendo el procedimiento y protocolo establecido y/o derivándolas a la persona responsable.</p>	<p>. CR 3.1. Las quejas e incidencias del cliente se escuchan atentamente con actitud positiva aplicando técnicas de escucha activa, con gesto y actitud tranquila y sin interrumpir y haciendo preguntas pertinentes mostrando interés por resolverlas.</p> <p>CR 3.2. Las quejas y reclamaciones se atienden aceptando como posible la responsabilidad y dando respuesta en el ámbito de su responsabilidad, según protocolarizados o canalizarlas a los responsables.</p>

<p>RP 3: Atender, en el marco de su responsabilidad, las quejas de los clientes siguiendo el procedimiento y protocolo establecido y/o derivándolas a la persona responsable.</p>	<p>CR 3.3. Las quejas y reclamaciones se determinan si están dentro del ámbito de su responsabilidad en función de las instrucciones recibidas y del procedimiento establecido por la organización.</p> <p>CR 3.4. Las reclamaciones improcedentes, en el ámbito de su responsabilidad, se atienden informando al cliente con actitud cortés y amable de las alternativas existentes y del procedimiento a seguir.</p> <p>CR 3.5. Las quejas y reclamaciones de clientes que sobrepasan su responsabilidad, se transmiten con prontitud al superior jerárquico, siguiendo el procedimiento establecido y mantener la calidad del servicio</p>
---	---

UC1326_1: Preparar pedidos de la forma eficaz, siguiendo los procedimientos establecidos.	
Realizaciones profesionales	Criterios de realización asociados
<p>RP1: Realizar la selección de mercancías o productos de forma efectiva, ordenada y segura, para la preparación del pedido en el tiempo y forma establecidos, siguiendo las instrucciones recibidas respetando las normas de manipulación, seguridad y salud de acuerdo a la orden de pedido.</p>	<p>CR 1.1. El documento del pedido, <i>packinglist</i> u orden de preparación, se interpreta identificando las características propias de las mercancías o productos que componen el pedido: referencia, ubicación, cantidad, peso, condiciones de manipulación y conservación entre otras, y las condiciones de manipulación manual de los mismos.</p> <p>CR 1.2. La localización de las referencias que componen el pedido se realiza de forma rápida y eficaz atendiendo al orden predefinido de colocación de las mercancías y productos en la unidad de pedido, caja o palé.</p> <p>CR 1.3. En caso de que no existan mercancías o productos disponibles en el lugar previsto, se comunica con prontitud al superior, siguiendo el procedimiento establecido y se busca la ubicación alternativa de la mercancía o producto de acuerdo al sistema de almacenaje establecido.</p> <p>CR 1.4. Las normas y simbología contenida en la etiqueta y marcaje del envase y embalaje y los criterios de estabilidad, robustez, peso y fragilidad de la mercancía o producto se interpretan con precisión y exactitud seleccionando el equipo y cantidad adecuado de acuerdo al procedimiento establecido.</p> <p>CR 1.5. La mercancía o producto se selecciona y coloca en la unidad de pedido, caja o palé entre otros, de forma que se aproveche la capacidad de los mismos, se asegure su estabilidad y visibilidad de las referencias de las mercancías que lo componen respetando las recomendaciones y normas de seguridad tipo RAL de AECOC (Recomendaciones Logísticas de la Asociación Española de Codificación Comercial) u otras.</p>

	<p>CR 1.6. La información de las mercancías y productos que se incorporan a la unidad de pedido, código y referencia de las mismas, se registra en los documentos de control o en la aplicación informática correspondiente utilizando, en su caso, herramientas de control y validación tales como escáner, lectores de códigos de barras, etiquetas electrónicas, <i>picking</i> por voz, u otros.</p>
--	--

<p>RP 2: Conformar el pedido con exactitud, pesando y garantizando la exactitud y correspondencia, con lo consignado en la orden de preparación y pedido, utilizando las herramientas y equipos de control y peso de mercancías.</p>	<p>CR 2.1. Las mercancías o productos que conforman el pedido se extraen, manualmente o con la ayuda del equipo necesario, en la cantidad establecida y en función del peso, altura o características, utilizando el equipo y protección individual necesaria y aplicando los criterios y normas de seguridad y salud establecidas.</p> <p>CR 2.2. Los equipos de pesaje, control y manipulación de mercancías o productos en el almacén se utilizan con exactitud y precisión siguiendo las instrucciones de utilización del fabricante.</p> <p>CR 2.3. Los equipos de protección individual se utilizan correctamente en cada situación de preparación y estiba del pedido, siguiendo las normas de seguridad, salud prevención de riesgos laborales establecidos.</p> <p>CR 2.4. La composición de la unidad de pedido, número y referencia de las mercancías o productos se verifica que coincide con la orden de pedido o <i>packinglist</i> utilizando las herramientas de control y validación establecidas tales como escáner, lectores de códigos de barras, etiquetas electrónicas o <i>picking</i> por voz entre otros.</p> <p>CR 2.5. En el caso de mercancías o productos a granel, la correspondencia de su cantidad y peso se realiza utilizando herramientas de pesaje y conteo específicas y verificando los valores con la orden de pedido.</p>
--	---

<p>RP 3: Embalar la unidad de pedido, caja o palé, entre otros, utilizando el material, equipos y medios de embalaje adecuados, siguiendo las instrucciones recibidas, en condiciones de seguridad y salud, a fin de preservar la conservación y estabilidad del pedido hasta su destino final.</p>	<p>CR 3.1. El tipo de material necesario para realizar el embalaje se emplea en la cantidad adecuada en función de las características de los productos o mercancías, el destino del pedido y modo de transporte entre otros.</p> <p>CR 3.2. El embalado de la mercancía se realiza manualmente, o utilizando el equipo de embalaje específico, de forma eficaz y eficiente, de acuerdo a los parámetros recibidos, respetando las normas de seguridad y salud y utilizando el equipo de protección individual en caso necesario.</p> <p>CR 3.3. Los elementos necesarios para garantizar la estabilidad, seguridad y conservación de la unidad de pedido-flejes, embalajes secundarios, u otros- se colocan, manualmente o utilizando el equipo mecánico adecuado, siguiendo las instrucciones establecidas y las normas de seguridad y salud.</p> <p>CR 3.4 La unidad de pedido, preparada para su expedición o destino final, se etiqueta, manualmente o utilizando herramientas específicas de etiquetado, de acuerdo con las instrucciones y la orden de preparación recibida verificando la exactitud de los datos contenidos.</p> <p>CR 3.5 En el caso de palés o unidades de pedido normalizadas, la dimensión final del mismo se comprueba que se encuentra dentro de los márgenes indicados en las instrucciones recibidas y recomendaciones sobre unidades de carga eficientes siguiendo el procedimiento establecido.</p>
---	---

UC0970_1: Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización	
Realizaciones profesionales	Criterios de realización asociados
<p>RP 1: Confeccionar notificaciones, avisos, rótulos informativos u otros documentos internos y rutinarios, derivados del proceso de comunicación, que no presenten dificultades, siguiendo las instrucciones recibidas y utilizando los medios convencionales o informáticos, para su ubicación en los soportes informativos indicados.</p>	<p>CR 1.1. Las instrucciones recibidas se interpretan de forma precisa, solicitando las aclaraciones necesarias hasta su correcta comprensión.</p> <p>CR 1.2. Las plantillas disponibles de los documentos de información se seleccionan, en su caso, entre las existentes en la organización, de acuerdo con el tipo de contenido, objetivo y ubicación del mismo.</p> <p>CR 1.3. Los documentos internos y rutinarios, se confeccionan a través de aplicaciones informáticas o utilizando medios convencionales, siguiendo las instrucciones o modelos recibidos, y respetando las reglas de ortografía y gramática</p> <p>CR 1.4. Los documentos elaborados se presentan al superior en el tiempo y la forma establecidos, de acuerdo con las normas y usos internos</p>

<p>RP 2: Mantener comunicaciones interpersonales efectivas con el fin de ser eficaces en las actividades profesionales de su ámbito de actuación.</p>	<p>CR 2.1. La corrección y comprensión del contenido y significado de la comunicación se aseguran, en situaciones de interacción verbal con miembros del entorno de trabajo y/o coordinadores —recepción de información o instrucciones de trabajo, transmisión de información u otras—, efectuándose una comunicación efectiva.</p> <p>CR 2.2. En actuaciones profesionales que requieren comunicación con uno o varios miembros del entorno de trabajo, se realizan de forma directa, clara y asertiva.</p> <p>CR 2.3. La información, las aclaraciones o los recursos necesarios se solicitan al responsable directo o a los miembros pertinentes del entorno de trabajo, ante situaciones de duda o carencias, para el desempeño de la propia actuación profesional.</p> <p>CR 2.4. Las opiniones críticas propias se expresan, si procede, describiendo de forma concreta y objetiva el tema a que se refiere, señalando los aspectos positivos, o mostrando empatía, sin descalificaciones verbales o gestuales y sin juicios de valor.</p> <p>CR 2.5. Las críticas de otros miembros del entorno de trabajo se reciben de forma serena y sin reacciones agresivas o negativas, diferenciando cuando se trata de críticas constructivas o no, e identificando, en su caso, la oportunidad de realizar cambios o mejorar la propia actuación.</p> <p>CR 2.6. Los conflictos en situaciones de trabajo se afrontan manteniendo una escucha atenta, aplicando pautas específicas de control, solicitando y proponiendo sugerencias y alternativas para su resolución.</p>
---	--

<p>RP3: Transmitir y recibir presencialmente, información operativa y rutinaria de distintos interlocutores habituales de la organización, con claridad y precisión, mostrando la imagen corporativa de la organización, a fin de llevar a cabo gestiones de comunicación básica.</p>	<p>CR 3.4. Los datos identificativos de los interlocutores, en su caso, se registran en los documentos de control apropiados, solicitando y comprobando los documentos de identificación establecidos por las normas internas.</p> <p>CR 3.5. Los mensajes recibidos y/o para transmitir se anotan con los medios apropiados —agenda electrónica, libros de notas, otros—, con precisión y claridad, asegurándose de la corrección de las anotaciones realizadas a través de las preguntas necesarias.</p> <p>CR 3.6. Los mensajes se transmiten con claridad y sencillez, asegurando la comprensión de los mismos por el interlocutor.</p> <p>CR 3.7. La información solicitada y no disponible, o de la que se tienen dudas, se requiere de las personas o fuentes relevantes dentro de la organización, a través de los procedimientos y canales internos establecidos.</p> <p>CR 3.8. Las preguntas y/o informaciones complementarias requeridas que sobrepasan su ámbito de actuación, se dirigen hacia las personas oportunas dentro de la organización</p> <p>CR 3.9. Las respuestas negativas pertinentes se expresan de forma asertiva, clara y concisa, explicando lo necesario, evitando justificarse y con expresiones de agradecimiento o comprensión hacia el otro, ante las situaciones profesionales que lo requieran.</p> <p>CR 3.10. La calidad del servicio propio prestado al cliente, en su caso, se controla solicitando información sobre la satisfacción alcanzada con la información facilitada.</p> <p>CR 3.11. Las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad se aplican en todas las comunicaciones de forma rigurosa.</p>
---	---

<p>RP4: Recepcionar y emitir llamadas telefónicas y telemáticas de clientes o usuarios, atendiéndoles en sus demandas de información operativa y rutinaria, aplicando los protocolos de actuación de la organización y utilizando con precisión los equipos de telefonía disponibles</p>	<p>CR 4.1. Las llamadas telefónicas y telemáticas se atienden con cortesía y prontitud, según los protocolos o usos de la organización.</p> <p>CR 4.2. Las llamadas telefónicas y telemáticas se identifican con exactitud en cuanto a la identidad de la procedencia y asunto que la motiva —información demandada, persona o departamento de contacto solicitado, u otros aspectos—.</p> <p>CR 4.3. Las llamadas telefónicas y telemáticas se orientan con precisión a través de los recursos o equipos telefónicos disponibles hacia las personas o servicios solicitados, transmitiendo la identificación del interlocutor externo y el motivo de la llamada.</p> <p>CR 4.4 Los mensajes para otros miembros de la organización se decepcionan, asegurando su comprensión, y anotándolos a través de los recursos disponibles para su transmisión.</p> <p>CR 4.5. Los mensajes recibidos se transmiten al destinatario exacto con precisión y rapidez, de forma oral o por escrito a través de los medios establecidos por la organización.</p> <p>CR 4.6. Las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad, se aplican en todas las comunicaciones de forma rigurosa.</p>
--	---

6.3) Instrumentos de evaluación.

Se van a utilizar pruebas orales y escritas, mapas conceptuales, los trabajos individuales y/o en grupo, los ejercicios y actividades que se realicen a diario en clase, debates, las mesas redondas, observación sistemática, presentación pública de trabajos realizados, murales, autoevaluación, desarrollo en clase de técnicas de dinamización, etc. Todos estos instrumentos nos van a permitir comprobar si se han alcanzado los objetivos, y en consecuencia, las capacidades terminales del módulo.

En cuanto a estos instrumentos, se tendrán en cuenta una serie de aspectos:

Trabajos individuales y en grupo

- ❓ **Contenido:** ha de ser suficiente y correcto, bien estructurado, organizado, con aportaciones personales, anexos, fuentes consultadas, relación con otros contenidos del Ciclo...
- ❓ **Presentación:** Bien presentado, limpio, sin faltas de ortografía, originalidad, dentro del término de presentación,...
- ❓ **Actitudes** en el grupo: Implicación, participación activa, corrección en el trato con otros, participación en la resolución de conflictos, cumplimiento de los compromisos de trabajo...

Exámenes

Se realizarán al menos uno al final de cada trimestre, pudiendo ser más en función del contenido a evaluar en cada momento, comentando esta circunstancia con el alumnado.

6.4) Criterios de calificación.

La calificación de este módulo profesional, será numérica, entre uno y diez, sin decimales, siendo imprescindible obtener una calificación de al menos cinco puntos en cada una de las evaluaciones.

Para realizar dicha calificación, como esta ha de venir expresada con una nota numérica, proponemos una media ponderada atendiendo a la siguiente baremación:

Como propuesta, la calificación de cada una de las evaluaciones se compondrá de:

- ❑ **Exámenes-Pruebas Escritas**(aproximadamente 2 por evaluación) **60%**
- ❑ **Procedimientos de trabajo y actitudes:** resolución de ejercicios(en clase o en casa), ejecución de trabajos y actividades, orden y organización en la carpeta, asistencia e interés mostrado en las actividades extraescolares y mostrar una adecuada actitud **40%**
- ❑ Se precisará de **al menos un 4** en los exámenes para poder mediar.
- ❑ Las **faltas de ortografía** podrán disminuir la nota de los trabajos y exámenes hasta un 20% como máximo (-0,1 por error)

ACTITUDES:

- ❑ Participación en clase
- ❑ Respeto, buen comportamiento e interés.
- ❑ Se considerará y tendrá en cuenta el comportamiento positivo y el esfuerzo realizado por los alumnos, pudiendo llegar a subir la nota final.

Nota Final

La calificación final del módulo será la media aritmética de las tres evaluaciones, quedando a libertad del profesor el redondeo de las cifras decimales, fundamentalmente en función de la calificación de la última evaluación.

Para aquellos alumnos que deban efectuar el examen final, la calificación del módulo viene marcada por el resultado del examen final más la calificación de todos los otros apartados relacionados en este punto.

Desarrollo de la evaluación:

Cuando se realice más de una prueba por trimestre, la nota de la evaluación correspondiente será la media aritmética de los diferentes exámenes (a efectos del 60% de la calificación). En caso de que algún alumno no se presente injustificadamente a uno de los exámenes, no se realizará nota media, suspendiendo automáticamente toda la evaluación. Será necesario en todo caso justificante médico u oficial

La recuperación de la evaluación será una prueba de las mismas características que la prueba escrita. Se recuperará la parte de la materia de evaluación suspendida. La duración de la prueba será del tiempo de una clase. Si fuese posible obtener más tiempo se utilizaría. La calificación obtenida en este caso no superará el 6.

La nota final en junio para los alumnos será la media aritmética de todas las evaluaciones realizadas. Para realizar dicha media será condición necesaria tener superadas todas las evaluaciones. Para superar la asignatura en junio será necesario que dicha media aritmética sea superior a cinco puntos.

En junio para aquellos alumnos que tengan una o más evaluaciones suspensas, se realizará una prueba escrita, únicamente de las evaluaciones suspendidas.

Si la calificación global de la materia en junio es inferior a cinco puntos, en la convocatoria extraordinaria se realizará una prueba global escrita de toda la materia.

CRITERIOS DE RECUPERACIÓN

Convocatorias ordinarias

Se evaluará con **calificaciones numéricas** obtenidas de las pruebas objetivas realizadas en clase, así como de los trabajos elaborados, la actitud y la predisposición para la materia. Asimismo, se tendrá en cuenta la asistencia a clase y el comportamiento general, tal y como se establece en los apartados anteriores.

Por cada evaluación se realizarán varios exámenes o pruebas específicas, pudiendo en alguna de ellas sustituir un examen por un trabajo especial.

6.5) Actividades de refuerzo y ampliación.

Para no limitar el aprendizaje del alumnado se programarán actividades o trabajos de ampliación para los alumnos más aventajados y de refuerzo para aquellos que deban recuperar conceptos que no dominan. También se facilitará al alumno que no supere la evaluación del módulo la recuperación del mismo, con actividades complementarias y nuevas pruebas orales o escritas, para que pueda demostrar que ha adquirido los objetivos programados.

Evaluación de alumnos con la asignatura pendiente de cursos anteriores

El equipo educativo responsable de impartir el Ciclo Formativo decidirá respecto a cada alumno, si está en condiciones de realizar determinadas actividades de recuperación y acceder después a una evaluación y calificación extraordinaria de los módulos pendientes o, por el contrario, debe repetir todas las actividades programadas para los módulos que tenga pendiente de superación; en el primer supuesto deberá ser informado de dichas actividades de recuperación, del periodo de su realización y de la fecha en que se celebrará la evaluación extraordinaria

Estos alumnos realizarán una prueba escrita y un trabajo individual para recuperar el módulo. El trabajo individual supone un 25% de la nota final y la prueba escrita un 75%.

7.- Recursos didácticos y organizativos

En cuanto al material didáctico se utilizará:

- Apuntes fotocopiados, en su caso, que se entregara al alumnado al inicio de cada UD.
- Recortes de prensa especializada que contenga alguna noticia o tema relacionado con la unidad de trabajo, que, en su momento se esté impartiendo.
- Ordenadores en una sala conectados en red Sistema Operativo Windows XP.
- 1 Servidor con los sistemas operativos Windows XP, con un cañón proyector.
- Pantalla retroproyectora.
- Biblioteca del centro.
- Bibliografía del aula: según el tema a tratar se recomendará el manejo de textos.

8.- Medidas de atención al alumnado con necesidad específica de apoyo educativo o necesidad de compensación educativa

Como consecuencia de la heterogeneidad de las aulas y de la naturaleza individual del proceso de enseñanza-aprendizaje se hace necesario establecer una serie de pautas por parte del profesorado, aparte del apoyo del personal especializado cuando se requiera, que ofrezcan al alumno la posibilidad de alcanzar los objetivos marcados para el módulo a un ritmo acorde a sus aptitudes.

Se aplicarán las instrucciones y recomendaciones que nos haga llegar el departamento de orientación en relación con este tipo de alumnado

Podemos distinguir como alumnos con necesidad específica de apoyo educativo a los siguientes:

❑ **Alumnos con necesidades educativas especiales:**

1. **Alumnos con trastornos graves de conducta:**

Se insistirá básicamente en reforzar los contenidos mínimos mediante actividades de refuerzo pedagógico como por ejemplo:

1. Modificar la ubicación en clase.
2. Repetición individualizada de algunas explicaciones.
3. Propuesta de actividades complementarias que sirvan de apoyo.
4. Potenciar la participación en clase.
5. Propuesta de interrogantes para potenciar la curiosidad y con ello el aprendizaje.

❑ **Alumnos con altas capacidades intelectuales:**

Se procurará sustituir las actividades que cubran los conocimientos ya adquiridos por otras que requieran un planteamiento más laborioso y que permita desarrollar su capacidad de investigación y razonamiento.

❑ **Alumnos con integración tardía al sistema educativo español:**

1. **Alumnos con graves carencias lingüísticas:**

Se puede suministrar el programa, en la medida que sea posible, en su idioma. Si no es viable y la comunicación es prácticamente nula, se podría optar por derivarlo a un aula de inmersión lingüística para adquirir los conceptos mínimos idiomáticos.

2. **Alumnos con carencia de base:**

Si el alumno carece de cierta base en otras asignaturas que le impiden avanzar en el módulo se proporcionarán programas autodidactas que faciliten un aprendizaje de base para continuar sus estudios y se reforzarán los contenidos mínimos de la misma forma que para alumnos con necesidades educativas especiales.

En el ámbito de la C.V. entra en vigor el Decreto 104/2018, de 27 de Julio, del Consell, por el que se desarrollan los principios de equidad y de inclusión en el sistema educativo valenciano.

Las líneas generales de actuación serán:

1. La identificación y la eliminación de barreras en el contexto.
2. La movilización de recursos para dar respuesta a la diversidad.
3. El compromiso con la cultura y los valores inclusivos.
4. El desarrollo de un currículo para la inclusión

Se realizarán las adaptaciones del módulo tomando como referencia la programación didáctica del nivel. Asimismo, las adaptaciones curriculares individuales significativas deben tener como referencia las unidades didácticas del grupo.

El desarrollo de la inclusión NO supondrá, en ningún caso, la desaparición de los OBJETIVOS (expresados en términos de capacidades terminales) relacionados con la competencia profesional básica característica de cada título.

Para aplicar cualquier estrategia metodológica que tenga en cuenta la diversidad de los alumnos y sus diferentes ritmos de aprendizaje es necesario tomar como referencia el nivel de conocimientos previos, así como de sus intereses motivaciones o capacidades.

Las estrategias para adaptarse a la diversidad, no deben generar colectivos aislados y siempre que sea posible se realizaran dentro del aula formando grupos homogéneos de trabajo, graduando la dificultad de las tareas o estableciendo distintos niveles de profundización en los contenidos.

Así pues, se hace necesario que la programación didáctica tenga en cuenta las necesidades individuales que presentan los alumnos que cursan el módulo.

Para ello se plantearán actividades de recuperación, refuerzo y ampliación para el alumnado que así lo requiera. En el caso de este módulo profesional, teniendo en cuenta la estrategia metodológica prevista, creemos que se podrán identificar las necesidades individuales y especiales que algunos alumnos presentan, así como darles respuesta con prontitud. Por ejemplo se plantea la oportunidad de que alumnos más aventajados en la resolución de las tareas sean quienes autoricen a aquellos que muestran dificultades en el aprendizaje. Ello supondrá diversas ventajas, tales como:

2. Reconocimiento y refuerzo de lo aprendido para aquellos que ejercen de tutores de alumnos con dificultades.
3. Mejora de la motivación para aprender por parte de los alumnos con dificultades, en tanto que son sus propios compañeros quienes los acompañan en el aprendizaje y les ayudan a superar las dificultades.
4. Fomento del trabajo colaborativo que cohesionan al grupo y, en última instancia, favorece el ambiente de aprendizaje en el aula

Evaluación de los alumnos con necesidades educativas especiales

Cuando se dé la circunstancia de que este módulo sea cursado por alumnos que presenten necesidades educativas especiales pertenecientes a alguna de las siguientes tipologías:

2. Discapacidad física
3. Discapacidad sensorial, (auditiva o sensorial).
4. Trastornos generalizados del desarrollo.
5. Trastornos del déficit de atención.

Y precise de alguna adaptación, tanto metodológica como de adecuación en los procesos de evaluación, el proceso a seguir será el siguiente:

2. Solicitar información al Departamento de Orientación del Centro acerca de las necesidades que presenta el alumno según su informe de discapacidad psicopedagógica.
3. Facilitar el acceso del alumno al currículo realizando, en colaboración con la Dirección y Jefatura de Estudios, aquellas modificaciones que sean necesarias en cuanto a necesidades de recursos humanos, distribución de los espacios, disposición del aula, equipamientos, equipos didácticos, métodos de comunicación alternativa, etc.
4. Determinar las posibles adaptaciones que se pueden aplicar en metodología. Actividades y técnicas de evaluación, siempre que no afecten a la consecución de los objetivos del módulo ni a los criterios de evaluación de los mismos, ya que estos deben ser alcanzados por todos los alumnos.
5. Proporcionar información, orientación y asesoramiento al alumno y a su familia.
6. Involucrar al resto del grupo para facilitar la integración del alumno en el aula.
7. Tomar las medidas necesarias para garantizar que el alumno tenga acceso a las diferentes pruebas de evaluación y sea valorado con los medios apropiados a sus posibilidades y características.

9. Evaluación de la práctica docente.

Tanto la programación como la herramienta que ayuda a la práctica docente y las unidades didácticas (diseño y funcionamiento) deben ser evaluadas para mejorar la práctica docente.

Esta evaluación se realizará mediante indicadores diseñados por el propio centro educativo, autoevaluaciones del profesor y opinión del alumnado. Deberá realizarse durante el curso y al finalizar el módulo.