

**1. Identificación da programación**
**Centro educativo**

Código	Centro	Concello	Ano académico
15001148	As Mariñas	Betanzos	2023/2024

**Ciclo formativo**

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
ADG	Administración e xestión	CBADG11	Servizos administrativos	Ciclos formativos de grao básico	Réxime xeral-ordinario

**Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (\*)**

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP3006	Preparación de pedidos e venda de produtos	2023/2024	5	113	135

(\*) No caso de que o módulo profesional estea organizado en unidades formativas de menor duración

**Profesorado responsable**

Profesorado asignado ao módulo	MARÍA ISABEL CAMIÑAS GIL
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión departamento

## 2. Concreción do currículo en relación coa súa adecuación ás características do ámbito produtivo

O concello de Betanzos basea a súa economía fundamentalmente no sector servizos: comercio, banca, cultura, turismo. Dende o punto de vista industrial a cidade converteuse, pola súa situación estratéxica, no centro loxístico dalgunhas das maiores empresas de transportes, abastecemento alimentario, etc.

Por todo isto é interesante ofertar o ciclo de Servizos Administrativos da FP Básica, xa que o mercado demanda man de obra competente no desenrolo de tarefas básicas administrativas e de xestión.

Estas persoas exercen a súa actividade por conta allea en centros, oficinas, despachos e departamentos administrativos ou comerciais de calquera tipo de empresa ou entidade de carácter privado ou público, en todos os sectores produtivos.

2.4.2. As ocupacións e os postos de traballo máis salientables son os seguintes:

Auxiliar de oficina.

Auxiliar de servizos xerais.

Auxiliar de arquivo.

Ordenanza.

Auxiliar de información.

Telefonista en servizos centrais de información.

Clasificador/ora e/ou repartidor/ora de correspondencia.

Gravador/ora-verificador/ora de datos.

Auxiliar de dixitalización.

Operador/ora documental.

Auxiliar de venda.

Auxiliar de dependente de comercio.

Operador/ora de cobramento ou caixeiro/a

**3. Relación de unidades didácticas que a integran, que contribuirán ao desenvolvemento do módulo profesional, xunto coa secuencia e o tempo asignado para o desenvolvemento de cada unha**

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)
1	Asesoramento no punto de venda	informar, asesorar no punto de venda	30	25
2	Conformación de pedidos de mercadorías e produtos	conformar pedidos, manipularlos, colocalos	40	25
3	Preparación de pedidos para a expedición	preparacion de pedidos, lexislación. hixiene e prevención de riscos laborais	35	25
4	Seguimento do servizo posvenda	posvenda , reclamacións, documentos relacionados, normas relacionadas	30	25

#### 4. Por cada unidade didáctica

##### 4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Asesoramento no punto de venda	30

##### 4.1.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Asesora sobre as características dos produtos solicitados e selecciona as mercadorías requiridas de acordo coas instrucións establecidas	SI

##### 4.1.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA1.1 Identifícanse as fases do proceso de atención á clientela e preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacéns e empresas ou departamentos de loxística
CA1.2 Aplícanse técnicas de comunicación adecuadas ao público obxectivo do punto de venda, adaptando a actitude e discurso á situación de partida, obtendo a información necesaria da posible clientela
CA1.3 Déronse respostas a preguntas de doada solución, utilizando o léxico comercial axeitado
CA1.4 Mantívose unha actitude conciliadora e sensible coas demais persoas, demostrando cordialidade e amabilidade no trato e transmitindo a información con claridade e de xeito estruturado e preciso
CA1.5 Informouse a posible clientela das características dos produtos, nomeadamente das calidades esperables e das formas de uso e consumo, argumentando sobre as súas vantaxes e comunicando o período de garantía
CA1.6 Relaciónáronse as operacións de cobramento e devolución coa documentación das posibles transaccións

##### 4.1.e) Contidos

Contidos
Fases do proceso de atención á clientela e de preparación de pedidos.
Períodos de garantía. Requisitos para que a garantía sexa efectiva.
Documentación relacionada coas operacións de cobramento e devolución.
Técnicas básicas de venda. Técnicas de pechamento de vendas.
Atención á clientela.

**4.2.a) Identificación da unidade didáctica**

N.º	Título da UD	Duración
2	Conformación de pedidos de mercadorías e produtos	40

**4.2.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan**

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Conforma pedidos de acordo cos requisitos da posible clientela, aplicando técnicas de medición e pesaxe mediante ferramentas manuais e terminais específicos	SI

**4.2.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado**

Criterios de avaliación
CA2.1 Aplicáronse as recomendacións básicas de seguridade, hixiene e saúde na manipulación, na conservación e na embalaxe de pedidos de mercadorías ou produtos, interpretando correctamente a simboloxía relacionada
CA2.2 Interpretouse a información contida en ordes de pedido tipo e cubríronse os documentos relacionados (follas de pedido, albarás, ordes de repartición, "packing list", etc.)
CA2.3 Descríbóronse os danos que poden sufrir as mercadorías ou os produtos durante a súa manipulación para a conformación e preparación de pedidos
CA2.4 Descríbóronse as características dun TPV e os procedementos para a utilización de medios de pagamento electrónicos
CA2.5 Realizáronse operacións de pesaxe e medición coas ferramentas e os equipamentos requiridos
CA2.6 Identificáronse os documentos de entrega asociados á venda e ás devolucións, realizando, de ser o caso, pechamentos de caixa
CA2.7 Aplicáronse as normas básicas de prevención de riscos laborais, utilizando os equipamentos de protección individual relacionados coa manipulación de mercadorías e produtos
CA2.8 Aplicáronse as normas básicas de prevención de riscos laborais relacionados coa manipulación de mercadorías e produtos

**4.2.e) Contidos**

Contidos
Tipos de mercadorías e produtos: características.
Pictogramas de mercadorías. Pictogramas de manipulación.
Métodos de preparación de pedidos: manuais, semiautomáticos e automáticos.
Manipulación e conservación de produtos. Recomendacións de seguridade, hixiene e saúde.
Pesaxe, colocación e visibilidade. Equipamentos de pesaxe.

**4.3.a) Identificación da unidade didáctica**

N.º	Título da UD	Duración
3	Preparación de pedidos para a expedición	35

**4.3.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan**

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Prepara pedidos para a súa expedición aplicando procedementos manuais e automáticos de embalaxe e etiquetaxe mediante equipamentos específicos	SI

**4.3.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado**

Criterios de avaliación
CA3.1 Descríbense os pasos e os procedementos xerais para a preparación de pedidos (selección, agrupamento, etiquetaxe e presentación final)
CA3.2 Identifícanse os principais tipos de envases e embalaxes, tendo en conta as súas relacións coas características físicas e coas técnicas dos produtos ou das mercadorías que conteñen
CA3.3 Utilizáronse os criterios de etiquetaxe establecidos, consignando, de ser o caso, o número de unidades, a medida e/ou o peso das mercadorías ou dos produtos embalados
CA3.4 Tomáronse as medidas oportunas para reducir os residuos xerados polos procesos de embalaxe
CA3.5 Manexouse coa precisión requirida os equipamentos de pesaxe e/ou contaxe manual e/ou mecánica, utilizando as unidades de medida e peso especificadas nas ordes de pedido
CA3.6 Aplicáronse as medidas e as normas de seguridade, hixiene e saúde establecidas, retirando os residuos xerados na preparación e na embalaxe

**4.3.e) Contidos**

Contidos
Operativa básica na preparación de pedidos. Pasos e características.
Documentación para a preparación de pedidos. Control do proceso: rastrexabilidade.
Finalización de pedidos.
Normas de prevención de riscos laborais de aplicación á preparación de pedidos. Accidentes e riscos habituais.
Hixiene postural. Recomendacións na manipulación manual de cargas.

**4.4.a) Identificación da unidade didáctica**

N.º	Título da UD	Duración
4	Seguimento do servizo posvenda	30

**4.4.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan**

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Realiza o seguimento do servizo posvenda identificando as situacións posibles e aplicando os protocolos correspondentes	SI

**4.4.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado**

Criterios de avaliación
CA4.1 Descríbóronse as funcións do servizo posvenda
CA4.2 Identifícanse os procedementos para tratar as reclamacións e os documentos asociados (formularios de reclamacións, follas de reclamacións, cartas, etc.)
CA4.3 Recoñécóronse os aspectos principais en que incide a lexislación en relación coas reclamacións
CA4.4 Ofrecéronse alternativas á clientela ante reclamacións doadamente corrixibles, expondo claramente os tempos e as condicións das operacións que cumpra realizar e o nivel de probabilidade de modificación esperable
CA4.5 Subministróuselle á clientela a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita, de ser o caso
CA4.6 Recolléronse os formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación, clasificáronse e transmitíuselle a súa información á persoa responsable do seu tratamento

**4.4.e) Contidos**

Contidos
Servizo posvenda.
Entrega de pedidos.
Reclamacións. Orientacións para tratar a clientela.
Documentos necesarios para a xestión de reclamacións.
Aspectos básicos da lei de ordenación do comercio retalista.

## 5. Mínimos exigibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación

Os mínimos exigibles serán os que aparecen como tal nos criterios de avaliación de cada unidade didáctica.

O sistema de cualificación será numérico entre 1 e 10, expresado con números enteiros. En cada avaliación o alumno/a realizará unha proba obxectiva ou varias (a criterio do profesor) de carácter teórico e/ou práctico que suporán un 60% da nota. Nesta proba ou en cada unha delas deberá obter como mínimo cinco puntos para facer media coa nota obtida na valoración do traballo. Será necesario para a realización de dita proba traer bolígrafo negro ou azul e calculadora cando sexa necesario.

As tarefas, traballos que poderán ser individuais ou en grupos suporán un 40% da nota. A cualificación desta parte será o resultado de calcular a media aritmética da cualificación obtida en cada unha das tarefas, tendo en conta que a entrega fóra do prazo establecido polo docente ou a non entrega, sen a debida xustificación, suporá unha cualificación de cero puntos. A sospeita fundada de copia implica a consideración de non entregado e terá o mesmo tratamento que o exposto anteriormente. Así mesmo, independentemente da entrega e cualificación dos traballos o alumno poderá ir sumando ou restando 0,1 puntos en función da súa participación ante preguntas do profesor, correccións feitas en grupo de actividades propostas. O resultado obtido terase en conta para o cálculo deste 40% da nota.

Non se recollerán tarefas/traballos realizados na aula para ser avaliados por falta de asistencia, salvo causa xustificada documentalmente.

É imprescindible ter un cinco nesta parte para facer media coa nota obtida nas probas escritas.

A valoración que acade cada alumno/a en cada trimestre, obterase coa media ponderada das notas obtidas en cada un dos dous apartados mencionados.

O sistema de avaliación continua para ciclos formativos, supón que a nota final coincidirá coa do último trimestre, sempre e cando estean todas as avaliacións aprobadas (unha cualificación igual ou superior a un 5). En caso de haber alguna avaliación suspensa, a nota máxima que poderá recibir o alumno será un 4, aínda que a media aritmética das avaliacións iguale ou supere o 5.

## 6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

### 6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Segundo o artigo 31 da Orde do 12 de xullo do 2011, o alumnado de segundo curso que non poida acceder á FCT no periodo ordinario por non ter superado o módulo poderá recupéralo no periodo que vai dende a avaliación parcial previa á FCT ata a avaliación final dos módulos de segundo curso. Para este fin, o titor en colaboración co equipo docente entregará ao alumno un informe individualizado como o que se detalla no artigo 39 desta mesma orde, o cal conterá a información suficiente sobre os resultados de aprendizaxe non acadados polo alumno para que éste o teña en conta na súa aprendizaxe.

Nesta etapa de recuperación, se establecerán traballos ou actividades de recuperación, nos cales se deberá acadar a puntuación de 5 en cada un deles para consideralos aprobados.

Ao final do periodo de recuperación ademais dos traballos e actividades de recuperación propostas, o alumno realizará unha proba escrita ou oral que deberá superar cun mínimo de 5. O sistema de cualificación será o mesmo que exposto no apartado 5.



## 6.b) Procedemento para definir a proba de avaliación extraordinaria para o alumnado con perda de dereito a avaliación continua

El alumnado que exceda de un 10% de las faltas sin justificar perderá el derecho a la evaluación continua.

Os alumnos con perda do dereito á avaliación continua terán que superar un exame extraordinario sobre toda a materia do módulo.

Este exame constará dunha proba escrita e/ou oral, teórica e/ou práctica que versará sobre os contidos de todo o módulo.

Para superar dita proba será necesario obter unha puntuación igual ou superior a 5

## 7. Procedemento sobre o seguimento da programación e a avaliación da propia práctica docente

A avaliación da práctica docente é unha compoñente fundamental dentro do proceso xeral de avaliación académica na que debemos avaliar:

- Os procedementos de ensinanza.
- A labor docente do profesor/a en relación co logro dos obxectivos xerais do currículo.
- A programación docente.
- O desenvolvemento curricular en relación ós espazos e horarios dispoñibles e tamén respecto da orientación académica e profesional.

Para poder avaliar estes elementos utilizaranse instrumentos coma:

- Seguimento mensual do desenvolvemento da programación, tanto na súa duración como na adecuación das actividades á consecución dos obxectivos. Para dito seguimento mensual da programación, utilizarase a aplicación web da Consellería destinada a tal fin. Nesta ferramenta anotaranse as desviacións observadas e os motivos. A programación didáctica é un documento vivo que debe adaptarse ás circunstancias particulares de cada grupo e do contexto en que se imparte, polo que poderá ser modificada deixando constancia dos motivos que o determinaron.
- Presentación de enquisas ao alumnado que permitan un posterior análise dos resultados acadados.
- Comunicación cos alumnos e alumnas no que se poña de relevo os aspectos positivos e negativos respecto ó módulo e ó profesor ou profesora.
- Avaliación persoal do profesor ou profesora, das explicacións e actividades desenvolvidas a partir dos resultados académicos alcanzados polo alumnado.

As conclusións extraídas da análise dos resultados obtidos con estes instrumentos deben contribuír á mellora da calidade da formación ofrecida, así como á adaptación da programación docente, das actividades a desenvolver para acadar os criterios de realización e contidos básicos do currículo.

## 8. Medidas de atención á diversidade

### 8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Terá por obxecto coñecer as características, capacidades do alumnado, e o coñecemento sobre a materia, todo encamiñado a tomar as medidas de reforzo e/ou adaptacións que se estimen oportunas en función da composición do grupo.

Consistirá na cumprimentación dun cuestionario sinxelo e xenérico sobre a materia do módulo.

### 8.b) Medidas de reforzo educativo para o alumnado que non responda globalmente aos obxectivos programados

A atención específica a este alumnado ten por finalidade que estes alumnos poidan alcanzar o máximo desenvolvemento posible das súas

capacidades persoais e, en todo caso, os obxectivos establecidos con carácter xeral para todo o alumnado.

En xeral, proporáanse actividades de reforzo, repaso e profundización según as necesidades de cada alumno/a e adaptaráse o ritmo de exposición de novos conceptos.

Utilizaranse metodoloxías diversas e adaptadas a realidade e o entorno no que viven os alumnos/as para que lles sexa máis fácil asimilalos, proposta de actividades con diferentes niveis de dificultade, etc.

## 9. Aspectos transversais

### 9.a) Programación da educación en valores

No momento actual, os contidos curriculares dos temas transversais responden a unha demanda social, xa que é a sociedade a que demanda que estes elementos estean presentes na educación. Son contidos educativos de alto valor para o desenvolvemento persoal e integral do alumnado e responden a un proxecto de sociedade e educación.

Os contidos curriculares relevantes para as ensinanzas transversais son, sobre todo, actitudes e valores éticos que deben contribuír a que o alumnado adquiera un maior grao de autonomía moral. Por todos estes motivos, as ensinanzas transversais constitúen unha responsabilidade de toda a comunidade educativa, tamén do equipo docente, e deben figurar no proxecto do centro, no proxecto curricular do ciclo formativo e tamén nas programacións que desenvolve o profesorado, figurando de forma global nos obxectivos, contidos e criterios de avaliación dos módulos. Adquiren especial relevancia contidos transversais referidos á igualdade de dereitos entre sexos, rexeitar todo tipo de discriminación negativa, respecto ás diversas culturas e a contribución do sexo feminino no progreso da sociedade.

Ademais, a diversidade cultural, o desenvolvemento sostible, a cultura da paz, a utilización do tempo de ocio, o desenvolvemento de hábitos de consumo e de vida saudables e a introdución das novas tecnoloxías da información e a comunicación son aspectos que se terán en conta ó longo de todo o proceso de ensino-aprendizaxe.

Polo tanto, destacar que os temas transversais relacionados en maior medida co módulo que estamos a desenvolver e que, polo tanto, se tratarán ó longo das diferentes uniades didácticas son:

- Educación para a convivencia e a paz, orientando e facilitando o desenvolvemento das capacidades do alumno para que saiba orientarse en situacións de conflito de valores de forma racional, autónoma e dialogante.
- Educación para a saúde, informando e educando ao alumnado en hábitos de vida saudables con valor preventivo e educativo, sobre todo no relativo á ergonomía e a o coidado do propio corpo na utilización dos medios informáticos. Concretarase en aspectos como a educación postural no uso do ordenador e outros problemas de saúde que poden derivar do uso inadecuado ou excesivo do mesmo.
- Educación para o consumidor e o usuario, desenvolvendo no alumnado capacidades relativas á súa propia conduta como consumidor, os seus dereitos e deberes e o funcionamento da sociedade de consumo. Neste apartado, está previsto incidir en aspectos como:
  - Fomento do uso de software legal e estudo da problemática do software pirata.
  - Incidencia nas vantaxes de software de distribución libre.
- Educación tecnolóxica, dirixida ó desenvolvemento dunha actitude crítica do alumnado fronte á información que reciben a través da imaxe, sobre todo a través da Rede.
- Educación en valores, fomentando actitudes de respecto polas normas, cooperación, traballo en equipo que fagan que o alumnado se incorpore e participe nunha sociedade democrática.

### 9.b) Actividades complementarias e extraescolares

As actividades complementarias a levar a cabo serán aquelas que oportunamente se fixen no departamento de forma que se podan cubrir as

necesidades formativas do alumnado respecto do maior número de módulos posible.

No caso do módulo de Preparación de pedidos e venda de produtos, planificarase unha saída á central loxística de Gadisa no polígono de Piadela. Esta saída considérase fundamental para que o alumnado vexa o funcionamento dun almacén, a súa operativa, os equipos que nel se utilizan, así como a importancia da protección individual no manexo dos distintos equipos. En definitiva, grande parte dos contidos deste módulo.

## **10.Outros apartados**

### **10.1) Recursos Educativos Virtuais**

Utilizarase dende o comezo do curso académico libro de texto e Aula Virtual, na cal se irán subindo material complementario que complemente as explicacións do docente e que poda ser usado polo alumnado para repasar (vídeos, resumos e apuntamentos feitos polo profesor).

Na aula virtual haberá un foro de novas con aspectos importantes como datas de probas, etc. que axuden ao alumnado na súa organización académica, contribuíndo ao mesmo tempo ao manexo de ferramentas que fomenten o uso das Tics na aula e de ser o caso fóra dela.