



PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

Gestión logística y comercial

*NIVEL: 2º Administración y
finanzas.*

Grado Superior

Curso académico: 2022/2023



ÍNDICE

1. <u>PRESENTACIÓN DEL MÓDULO.</u>	3
2. <u>OBJETIVOS GENERALES RELACIONADOS CON EL MÓDULO.</u>	3
3. <u>COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES.</u>	3
3.1. RESULTADOS DE APRENDIZAJE (RELACIONADAS CON EL MÓDULO)//CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	4
4. <u>RELACIÓN DE UNIDADES DE TRABAJO CON BLOQUES TEMÁTICOS Y TEMPORALIZACIÓN</u>	7
5. <u>DESARROLLO DE UNIDADES DE TRABAJO Y CONTENIDOS. Y SU RELACIÓN CON LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE, OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO Y COMPETENCIA PROFESIONAL.</u>	8
6. <u>ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS (INCLUIR LOS INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN QUE SE UTILIZARÁN).</u>	16
6.1. APORTACIÓN AL PROYECTO LINGÜÍSTICO DEL CENTRO (PLC).....	16
6.2. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS.....	16
7. <u>MATERIALES DIDÁCTICOS.</u>	18
7.1. OTROS RECURSOS Y MATERIALES:.....	19
8. <u>CRITERIOS DE CALIFICACIÓN, PONDERACIÓN DE RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y RECUPERACIÓN.</u>	19
8.1. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.....	19
8.2. PONDERACIÓN DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y/O DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN	19
8.3. MEDIDAS DE RECUPERACIÓN	20
9. <u>INDICADORES DE LOGRO SOBRE LOS PROCESOS DE ENSEÑANZA Y PRÁCTICA DOCENTE.</u>	20
10. <u>MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD:</u>	20
11. <u>EVALUACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN.</u>	21
ANEXO I	22



1. PRESENTACIÓN DEL MÓDULO.

Ciclo Formativo:	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
Módulo Profesional:	GESTIÓN LOGÍSTICA Y COMERCIAL
Grupo:	2º
Horas del Módulo:	Nº horas: ANUALES 105 (5 HORAS SEMANALES ; 21 SEMANAS)
Ud. Competencia asociadas	<ul style="list-style-type: none"> No hay en este módulo
Normativa que regula el título	<ul style="list-style-type: none"> Orden de 11 de marzo de 2013, (BOJA de 22 de abril de 2013), por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Administración y Finanzas. ORDEN de 21 de febrero de 2011, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa
Profesor	Especialidad: PROCESOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Nombre: DÉBORA CARMONA LEÓN

2. OBJETIVOS GENERALES RELACIONADOS CON EL MÓDULO.

El alumnado deberá haber alcanzado los objetivos generales y en consecuencia la competencias profesionales, personales y sociales relacionadas con los diferentes módulos una vez terminado el ciclo. En concreto este módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales que se relacionan a continuación:

1. Reconocer la interrelación entre las áreas comercial, financiera, contable y fiscal para gestionar los procesos de gestión empresarial de forma integrada.
2. Identificar la normativa vigente, realizar cálculos, seleccionar datos, cumplimentar documentos y reconocer las técnicas y métodos de negociación con proveedores y de asesoramiento a clientes, para realizar la gestión administrativa de los procesos comerciales.
3. Reconocer las técnicas de atención al cliente/usuario, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades relacionadas.

3. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES.

La competencia general del título de Administración y Finanzas consiste en organizar y ejecutar las operaciones de gestión y administración en los procesos comerciales, laborales, contables, fiscales y financieros de una empresa pública o privada, aplicando la normativa vigente y los protocolos de gestión de calidad, gestionando la información, asegurando la satisfacción del cliente y/o usuario y actuando según las normas de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental.

La formación de este módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de ese título que se relacionan a continuación:



MATERIA: GESTIÓN LOGÍSTICA Y COMERCIAL

NIVEL: 2º AF

CURSO: 22/23

f) Gestionar los procesos de tramitación administrativa empresarial en relación a las áreas comercial, financiera, contable y fiscal, con una visión integradora de las mismas.

k) Realizar la gestión administrativa de los procesos comerciales, llevando a cabo las tareas de documentación y las actividades de negociación con proveedores, y de asesoramiento y relación con el cliente.

l) Atender a los clientes/usuarios en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y ajustándose a criterios éticos y de imagen de la empresa/institución.

3.1. RESULTADOS DE APRENDIZAJE (RELACIONADAS CON EL MÓDULO)//CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>1. Elabora planes de aprovisionamiento, analizando información de las distintas áreas de la organización o empresa.</p>	<p>a) Se han definido las fases que componen un programa de aprovisionamiento desde la detección de necesidades hasta la recepción de la mercancía.</p> <p>b) Se han determinado los principales parámetros que configuran un programa de aprovisionamiento que garantice la calidad y el cumplimiento del nivel de servicio establecido.</p> <p>c) Se ha calculado el coste del programa de aprovisionamiento, diferenciando los elementos que lo componen.</p> <p>d) Se han obtenido las previsiones de venta y/o demanda del periodo de cada departamento implicado.</p> <p>e) Se han contrastado los consumos históricos, lista de materiales y/o pedidos realizados, en función del cumplimiento de los objetivos del plan de ventas y/o producción prevista por la empresa/organización.</p> <p>f) Se ha determinado la capacidad óptima de almacenamiento de la organización, teniendo en cuenta la previsión de stocks.</p> <p>g) Se han elaborado las órdenes de suministro de materiales con fecha, cantidad y lotes, indicando el momento y destino/ubicación del suministro al almacén y/o a las unidades productivas precedentes.</p> <p>h) Se ha previsto con tiempo suficiente el reaprovisionamiento de la cadena de suministro para ajustar los volúmenes de stock al nivel de servicio, evitando los desabastecimientos.</p> <p>i) Se han realizado las operaciones anteriores mediante una aplicación informática de gestión de stocks y aprovisionamiento.</p>



	<p>j) Se ha asegurado la calidad del proceso de aprovisionamiento, estableciendo procedimientos normalizados de gestión de pedidos y control del proceso.</p>
<p>2.- Realiza procesos de selección de proveedores, analizando las condiciones técnicas y los parámetros habituales.</p>	<p>a) Se han identificado las fuentes de suministro y búsqueda de proveedores.</p> <p>b) Se ha confeccionado un fichero con los proveedores potenciales, de acuerdo con los criterios de búsqueda “on-line” y “off-line”.</p> <p>c) Se han realizado solicitudes de ofertas y pliego de condiciones de aprovisionamiento.</p> <p>d) Se han recopilado las ofertas de proveedores que cumplan con las condiciones establecidas, para su posterior evaluación.</p> <p>e) Se han definido los criterios esenciales en la selección de ofertas de proveedores: económicos, plazo de aprovisionamiento, calidad, condiciones de pago y servicio, entre otros.</p> <p>f) Se ha establecido un baremo de los criterios de selección en función del peso específico que, sobre el total, representa cada una de las variables consideradas.</p> <p>g) Se han comparado las ofertas de varios proveedores de acuerdo con los parámetros de precio, calidad y servicio.</p> <p>h) Se han realizado las operaciones anteriores mediante una aplicación informática de gestión de proveedores.</p>
<p>3. Planifica la gestión de las relaciones con los proveedores, aplicando técnicas de negociación y comunicación.</p>	<p>a) Se han relacionado las técnicas más utilizadas en la comunicación con proveedores.</p> <p>b) Se han detectado las ventajas, los costes y los requerimientos técnicos y comerciales de implantación de un sistema de intercambio electrónico de datos, en la gestión del aprovisionamiento.</p> <p>c) Se han identificado los distintos tipos de documentos utilizados para el intercambio de información con proveedores.</p> <p>d) Se han elaborado escritos de forma clara y concisa de las solicitudes de información a los proveedores.</p> <p>e) Se han preparado previamente las conversaciones personales o telefónicas con los proveedores.</p> <p>f) Se han explicado las diferentes etapas en un proceso de negociación de condiciones de aprovisionamiento.</p> <p>g) Se han descrito las técnicas de negociación más utilizadas en la compra, venta y aprovisionamiento.</p>



	<p>h) Se ha elaborado un informe que recoja los acuerdos de la negociación, mediante el uso de los programas informáticos adecuados.</p>
<p>4. Programa el seguimiento documental y los controles del proceso de aprovisionamiento, aplicando los mecanismos previstos en el programa y utilizando aplicaciones informáticas.</p>	<p>a) Se han determinado los flujos de información, relacionando los departamentos de una empresa y los demás agentes logísticos que intervienen en la actividad de aprovisionamiento.</p> <p>b) Se han enlazado las informaciones de aprovisionamiento, logística y facturación con otras áreas de información de la empresa, como contabilidad y tesorería.</p> <p>c) Se han definido los aspectos que deben figurar en los documentos internos de registro y control del proceso de aprovisionamiento.</p> <p>d) Se ha secuenciado el proceso de control que deben seguir los pedidos realizados a un proveedor en el momento de recepción en el almacén.</p> <p>e) Se han definido los indicadores de calidad y eficacia operativa en la gestión de proveedores.</p> <p>f) Se han detectado las incidencias más frecuentes del proceso de aprovisionamiento.</p> <p>g) Se han establecido las posibles medidas que se deben adoptar ante las anomalías en la recepción de un pedido.</p> <p>h) Se han elaborado informes de evaluación de proveedores de manera clara y estructurada.</p> <p>i) Se ha elaborado la documentación relativa al control, registro e intercambio de información con proveedores, siguiendo los procedimientos de calidad y utilizando aplicaciones informáticas.</p>
<p>5. Define las fases y operaciones que deben realizarse dentro de la cadena logística, asegurándose la trazabilidad y calidad en el seguimiento de la mercancía.</p>	<p>a) Se han descrito las características básicas de la cadena logística, identificando las actividades, fases y agentes que participan y las relaciones entre ellos.</p> <p>b) Se han interpretado los diagramas de flujos físicos de mercancías, de información y económicos en las distintas fases de la cadena logística.</p> <p>c) Se han descrito los costes logísticos directos e indirectos, fijos y variables, considerando todos los elementos de una operación logística y las responsabilidades imputables a cada uno de los agentes de la cadena logística</p> <p>d) Se han valorado las distintas alternativas en los diferentes modelos o estrategias de distribución de mercancías.</p>



	<p>e) Se han establecido las operaciones sujetas a la logística inversa y se ha determinado el tratamiento que se debe dar a las mercancías retornadas, para mejorar la eficiencia de la cadena logística.</p> <p>f) Se ha asegurado la satisfacción del cliente resolviendo imprevistos, incidencias y reclamaciones en la cadena logística.</p> <p>g) Se han realizado las operaciones anteriores mediante una aplicación informática de gestión de proveedores.</p> <p>h) Se ha valorado la responsabilidad corporativa en la gestión de residuos, desperdicios, devoluciones caducadas y embalajes, entre otros.</p>
--	--

4. RELACIÓN DE UNIDADES DE TRABAJO CON BLOQUES TEMÁTICOS Y TEMPORALIZACIÓN

El módulo de Tratamiento informático de la información tiene una duración de 105 horas, las cuales se distribuyen en 5 sesiones semanales.

Los contenidos se van a organizar en 8 unidades de trabajo (UT) donde se desarrollarán los contenidos básicos del currículo del ciclo, así como las adaptaciones necesarias dependiendo de las características del alumnado. A continuación, se muestra la propuesta de temporalización de los contenidos de este módulo:

	UNIDAD DE TRABAJO	TÍTULO	TEMPORALIZACIÓN	PONDERACIÓN EN LA CALIFICACIÓN R.A.	
1ª EVALUACIÓN	1	Cadena logística del producto	7	4%	RA 5
	2	Planificación del aprovisionamiento	10	11%	RA 4
	3	Costes y volumen óptimo de pedido	16	27%	RA 1
	4	Proceso de compras: búsqueda de proveedores	14	12%	RA 4
2ª EVALUACIÓN	5	Selección del proveedor y negociación de la compra	10	12%	RA3 RA4 Y
	6	Gestión logística del almacén.	13	12%	RA2
	7	Expedición, logística inversa y transporte	18	10%	RA5
	8	Documentación con proveedores y clientes.	17	12%	RA5
TOTAL DE HORAS:105					



MATERIA: GESTIÓN LOGÍSTICA Y COMERCIAL NIVEL: 2º AF CURSO: 22/23
5. DESARROLLO DE UNIDADES DE TRABAJO Y CONTENIDOS. Y SU RELACIÓN CON LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE, OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO Y COMPETENCIA PROFESIONAL.

	RA	CE
Unidad de trabajo 01 - CADENA LOGÍSTICA DEL PRODUCTO (Objetivo: 1 ; Competencia: F)	RA5 (4%)	a, b
<ul style="list-style-type: none"> ➤ La logística empresarial. <ul style="list-style-type: none"> ○ Funciones y objetivos de la cadena logística. ➤ Agentes de la cadena logística. <ul style="list-style-type: none"> ○ Los intermediarios detallistas. ○ Los intermediarios mayoristas. ➤ El aprovisionamiento: funciones y objetivos. <ul style="list-style-type: none"> ○ Necesidades de aprovisionamiento y almacenaje ➤ Materiales y productos almacenados. ➤ Los almacenes y la cadena logística. <p><u>Destrezas a trabajar</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Analizar el flujo logístico de varios productos naturales y otros fabricados, que una vez elaborados se destinan al consumo o para fabricar productos de consumo o de uso duradero. ➤ Partiendo de casos reales, comparamos las funciones de la logística en empresas grandes y pequeñas, cuya actividad es fabricación, comercio (mayoristas y detallistas), servicios, como: transporte, asesorías, seguros, financieras, etc. ➤ Estudiar la función que cumplen los almacenes y el transporte de mercancías dentro de la cadena logística. 		



	RA	CE
UT02: PLANIFICACIÓN DEL APROVISIONAMIENTO (Objetivo: 1 ; Competencia: F)	4	b,c,d,e
	11%	
<p><u>Contenidos desarrollados</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Diferentes conceptos del stock. <ul style="list-style-type: none"> ○ Programación del aprovisionamiento. ○ Tipos de stock según su finalidad. ➤ Gestión de inventarios o existencias. <ul style="list-style-type: none"> ○ Variables que influyen en el aprovisionamiento. ○ Enfoque JIT y KANBAN del aprovisionamiento. ➤ Composición y tamaño del stock. <ul style="list-style-type: none"> ○ Representación del stock. ➤ Rotación del stock. <ul style="list-style-type: none"> ○ El período medio de maduración (PMM). <p><u>Destrezas a trabajar</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Estudiar los distintos tipos de <i>stock</i> según la finalidad del mismo y la actividad de la empresa. ✓ Analizar las variables que influyen en el aprovisionamiento, según la situación de la empresa. Aplicando distintos sistemas de aprovisionamiento como el JIT y el KANBAN. ✓ Partir de casos prácticos calculamos el <i>stock</i> que necesita una empresa para no llegar al desabastecimiento. ✓ Calcular la rotación y el tiempo que deben permanecer los <i>stocks</i> almacenados para rentabilizar inversión de la empresa. 		



	RA	CE
UT03: COSTES LOGÍSTICOS Y VOLUMEN ÓPTIMO DE PEDIDO (Objetivo:2 ; Competencia: k)	RA1	a,b,c,d,e,f,g,h,i,j
27%		
<p><u>Contenidos desarrollados</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Costes de aprovisionamiento del producto. <ul style="list-style-type: none"> ○ Cálculo del coste de adquisición. ➤ Costes logísticos: directos-indirectos y fijos y variables. <ul style="list-style-type: none"> ○ El umbral de rentabilidad. ➤ Volumen óptimo de pedido (VOP). <ul style="list-style-type: none"> ○ VOP y las variaciones del precio de compra. ➤ Punto de pedido y reaprovisionamiento. <ul style="list-style-type: none"> ○ Sistemas de reposición de existencias <p><u>Destrezas a trabajar</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Analizamos los elementos que componen el coste total de producto. ➤ Partiendo de casos prácticos calculamos el volumen de producción para que, con los medios disponibles, la empresa pueda obtener el máximo beneficio. ➤ Estudiamos distintos métodos de aprovisionamiento y sistemas de reposición de existencias. ➤ Partiendo de casos prácticos calculamos el VOP y el Punto de pedido, para evitar la rotura de stock o desabastecimiento del almacén. 		



	RA	CE
UT04: PROCESO DE COMPRAS: BÚSQUEDA DE PROVEEDORES (Objetivo:2; Competencia: k)	RA 4 (12%)	a,f,g
<p><u>Contenidos desarrollados</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El departamento de compras y aprovisionamiento. ➤ El proceso de compras. <ul style="list-style-type: none"> ○ Clasificación de las compras. ➤ Búsqueda de proveedores. ➤ Boletín de compras y análisis de necesidades. ➤ Solicitud de ofertas y presupuesto. <ul style="list-style-type: none"> ○ ¿Qué información debemos solicitar? ➤ Métodos para el cálculo del presupuesto <p><u>Destrezas a trabajar</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Estudiaremos las funciones del departamento de compras, ventas y comercial. ➤ Analizaremos las fases del proceso de compras, según el tipo de compra y producto que necesita adquirir la empresa. ➤ Estudiaremos las fuentes de aprovisionamiento, según las necesidades de la empresa. ➤ Partiendo de casos prácticos se solicitan ofertas y presupuesto a varios proveedores. ➤ Partiendo de casos prácticos se analizan ofertas y presupuestos recibidos y se calcula el coste total del presupuesto recibido. 		



	RA	CE
UT05: SELECCIÓN DEL PROVEEDOR Y NEGOCIACIÓN DE LA COMPRA (OBJETIVO: 2; COMPETENCIA: K)	RA 3 (9,6%)	a,b,c,d,e,f,g,h
	RA 4 (2,4%)	h,i

Contenidos desarrollados

- Proceso de selección de ofertas.
 - Criterios de evaluación de ofertas.
- Selección del proveedor.
 - Fichero de proveedores y productos.
- Negociación de la compra.
 - Elementos negociables.
- Etapas del proceso de negociación.
 - Estrategias de negociación. Relaciones proveedor-cliente:
 - Comakership.
- Tipologías de compradores.
 - Características y tipos de negociadores.

Destrezas a trabajar

- Estudiaremos los criterios para evaluar las ofertas de los proveedores.
- Analizaremos los pasos que se deben seguir para seleccionar al proveedor/es que pueden satisfacer las necesidades de la empresa.
- Partiendo de un caso práctico se comparan varias ofertas. Se analizan las ventajas y los inconvenientes de cada una de las ofertas recibidas y se elige el proveedor que mejor se adapta a las necesidades de la empresa.
- Estudiaremos las técnicas de negociación con proveedores, para que la compra se ajuste el presupuesto de la empresa.



	RA	CE
UT06: GESTIÓN LOGÍSTICA DEL ALMACÉN (Objetivo: 2; Competencia: k)	RA 2 (12%)	a,b,c,d,e,f,g,h
<p><u>Contenidos desarrollados</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Recepción y trazabilidad del producto. ➤ Etiquetado y codificación. <ul style="list-style-type: none"> ○ El código de barras. ○ Simbología Data Matrix, QR-Code y PDF-417 ➤ Control de existencias <ul style="list-style-type: none"> ○ Registro y gestión de existencias. ○ Métodos de valoración de existencias. ➤ Clasificación ABC y gestión de existencias. ➤ Inventario: proceso y valoración. <p><u>Destrezas a trabajar</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Estudiaremos los métodos de controlar las existencias almacenadas, utilizando medios tecnológicos y programas informáticos. ➤ Partiendo de casos prácticos realizaremos actividades para registrar correctamente operaciones de almacenaje relacionadas con entradas, salidas, devoluciones, etc. ➤ Partiendo de casos prácticos realizaremos actividades sobre el inventario de los productos almacenados, para informar a otras áreas de la empresa sobre las unidades físicas almacenadas de cada artículo o referencia. 		



	RA	CE
UT07: EXPEDICIÓN, LOGÍSTICA INVERSA Y COSTES DE TRANSPORTES (OBJETIVO: 2,3; COMPETENCIA: K)	RA 5 (10%)	e,f,h
<p><u>Contenidos desarrollados</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Operaciones de expedición. ➤ Envases y embalajes. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Materiales de envases y embalajes. ▪ Tipos de envases y embalajes. ▪ Normativa sobre envases y embalajes. ➤ Logística inversa. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Normativa sobre residuos de envases y embalajes. ➤ Costes logísticos de transporte <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formas de contratar el transporte ▪ Características de los medios de transporte. ➤ Operadores logísticos. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plataformas logísticas. <p><u>Destrezas a trabajar</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Estudiaremos las operaciones logísticas relacionadas con la compraventa de mercancías, como transporte y expedición, envase-embalaje solicitado por el cliente. ➤ Estudiaremos las actividades de logística inversa, como devoluciones de venta de productos y envases-embalajes retornables o reutilizables. ➤ Analizaremos las distintas formas de organizar el transporte según el coste y las características de los medios. ➤ Partiendo de casos prácticos se calculan los costes logísticos de transporte, ya sea con medios propios o subcontratados a empresas del sector transporte con diferentes medios (carretera, ferrocarril, marítimo, etc.) 		



	RA	CE
UT08: DOCUMENTACIÓN CON PROVEEDORES Y CLIENTES (Objetivo: 2; Competencia: L)	RA 5 (12%)	c,d,g
<p><u>Contenidos desarrollados</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Documentos de la actividad comercial. ➤ Solicitud de mercancías. El pedido. <ul style="list-style-type: none"> ○ Registro de pedidos emitidos. ○ Tipos de envases y embalajes. ○ Requisitos sobre envases y embalajes. ➤ Logística inversa. <ul style="list-style-type: none"> ○ Gestión de residuos de envases-embalajes. ➤ Organización del transporte. <ul style="list-style-type: none"> ○ Formas de contratar el transporte. ○ Características de los medios de transporte. ➤ Operadores logísticos. Plataformas logísticas <p><u>Destrezas a trabajar</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Estudiaremos los documentos relacionados con la compraventa de aprovisionamientos y mercancías. ➤ Partiendo de casos prácticos se confeccionan pedidos, albaranes, y otros documentos que reflejan las relaciones comerciales con proveedores y clientes. ➤ Partiendo de casos prácticos realizaremos los documentos de un ciclo completo de compraventa y que reflejar la trazabilidad del producto desde que llega a la empresa hasta que se entrega al cliente. 		



MATERIA: GESTIÓN LOGÍSTICA Y COMERCIAL
6. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS.

NIVEL: 2º AF

CURSO: 22/23

6.1. APORTACIÓN AL PROYECTO LINGÜÍSTICO DEL CENTRO (PLC)

Es importante estimular el interés y el hábito de la lectura, así como mejorar la expresión oral y escrita del alumnado en todas las áreas mediante hábitos de clase.

Los objetivos que se pretenden lograr en este sentido son los siguientes:

- Mejorar, a través de la lectura, el vocabulario, ortografía y expresión oral y escrita de los alumnos/as.
- Permitir que el alumno busque por sí solo la información, jerarquice ideas y se oriente dentro de un texto.
- Relacionar la información del texto con sus propias vivencias, con sus conocimientos, con otros textos...
- 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, webs especializadas...) sobre cuestiones que están siendo tratadas en clase y realizar trabajos.

6.2. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

Será activa, favoreciendo que el alumno/a sea, de alguna manera, protagonista de su propio aprendizaje. Además, los contenidos de lo aprendido deben resultar “funcionales”, se trata de utilizarlos en circunstancias reales de la vida cotidiana.

La metodología que se propone es la siguiente:

- ❖ Presentación del módulo de Gestión logística y comercial, explicando sus características, los contenidos, los resultados del aprendizaje que deben adquirir los alumnos/as y la metodología y criterios de evaluación que se van a aplicar.
- ❖ Al inicio de cada unidad de trabajo, 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 de despertar un interés hacia el tema. Para ello sería útil realizar un debate que ponga de manifiesto estas ideas preconcebidas o realizar una tormenta de ideas sobre cuestiones planteadas.
- ❖ Posteriormente se pasará a explicar los contenidos conceptuales y a continuación se irán desarrollando casos prácticos relacionados con la unidad. Para la resolución de los casos prácticos se va a utilizar la hoja de cálculo.
- ❖ Para la explicación de contenidos se reforzará con mapas conceptuales, presentaciones multimedia, y uso de la TIC's., contextualizándolas con características propias los sectores relacionados con el título.
- ❖ Se llevará a cabo estrategias de indagación que requerirán de técnicas de investigación por parte del alumno/a. A través de ellas se posibilita el acercamiento del alumnado a situaciones reales, nuevas y/o problemáticas que le permitirán aplicar conocimientos ya adquiridos para la realización de nuevos aprendizajes, así como la posibilidad de ofrecer respuestas creativas a la solución de problemas. Esto desarrollará la autonomía en el trabajo del alumno/a.



EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN COMO INSTRUMENTO METODOLÓGICO CLAVE.

Concretamente vamos a utilizar los siguientes recursos:

- Libro digital interactivo.
- Internet (Páginas web, documentales, simuladores...)
- Presentaciones atractivas, interactivas y visuales para el desarrollo de contenidos. Entre ellas utilizaremos Power Point, Genially, Apowersoft, Prezi o Canva.
- Se utilizará Google Drive y Classroom para envío de archivos y contacto con el alumnado
- Se utilizará aplicaciones como Quizziz o Educaplay para comprobar el aprendizaje del alumno.

Además de estos recursos se utilizarán otros que están relacionados directamente con los contenidos del módulo de Gestión Logística y Comercial.

EL AGRUPAMIENTO COMO INSTRUMENTO METODOLÓGICO.

La distribución del aula será variable y ajustada a la necesidad que marque cada momento educativo o de la opción metodológica adoptada en la unidad didáctica.

Así podemos trabajar basándonos en diferentes tipos de agrupamientos:

- ⇒ **Trabajo individual:** actividades que requieren la implicación personal y única del alumno/a. Resulta muy válido para afianzar conceptos y realizar un seguimiento más personalizado del proceso de aprendizaje de cada alumno.
- ⇒ **Trabajo en pequeños grupos:** actividades de corte cooperativo y socializador. Además, en determinadas ocasiones, el grupo va a servirnos como medida de atención a la diversidad e incluso a las necesidades específicas de apoyo educativo al alumnado.
- ⇒ **Trabajo en grupo-clase:** se refiere a actividades comunes que se desarrollan junto al grupo de alumnos. Se permite la interacción entre iguales y da lugar a la confrontación de opiniones y distintos puntos de vista.

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Las actividades que integren las unidades de trabajo, han de ser variadas, atractivas y motivadoras, útiles, contextualizadas y funcionales. Además, las actividades deben contemplar los distintos niveles de dominio de los procesos cognitivos (**teoría y práctica**) y estar **graduadas** según su dificultad. La **propuesta temporal y secuencial de las actividades** para las unidades didácticas es la siguiente:

- ❖ **Actividades de introducción, motivación y de diagnóstico:** para conocer los conocimientos previos del alumnado, prejuicios, ideas preconcebidas y puntos de partida e intentar motivar y despertar el interés sobre los contenidos.

⇒ Realizaremos **debates-coloquio** sobre el tema y comentarios por parte del alumnado de sus experiencias teóricas o profesionales sobre el tema. Dedicaremos tiempo a captar las ideas previas de los alumnos/as.

⇒ Expondremos en un **índice** la unidad y la relacionaremos con otras unidades.

- ❖ **Actividades de desarrollo y expositivas:** el profesor transmite el saber de forma significativa.



MATERIA: GESTIÓN LOGÍSTICA Y COMERCIAL

NIVEL: 2º AF

CURSO: 22/23

⇒ *Pondremos de manifiesto las conexiones e interrelaciones entre los contenidos para propiciar un aprendizaje significativo, explicaremos el contenido, los comentaremos, los debatiremos y aclararemos las dudas relativas a los contenidos trabajados.*

- ❖ **Actividades de aplicación:** actividades y casos prácticos sobre los diferentes contenidos establecidos en las unidades didácticas, graduadas en dificultad.

⇒ *Realizaremos actividades prácticas, a nivel individual y grupal.*

⇒ *Nos esforzaremos para que las actividades conecten con sus capacidades e intereses, que sean motivadoras, y que, suponiendo un reto para los alumnos/as, potencien sus aprendizajes.*

⇒ *Se realizarán actividades donde se trabajen aspectos de los contenidos transversales.*

- ❖ **Actividades de consolidación, resumen y síntesis:** supuestos prácticos, cuestionarios, actividades interactivas y resúmenes que permiten consolidar y sintetizar los contenidos de la unidad.

- ❖ **Actividades de refuerzo y de ampliación:** según el alumnado lo necesite. Propondremos al alumnado que presente dificultades en la asimilación de los mismos algunas de las siguientes actividades de refuerzo de los contenidos, entre otras posibles:

⇒ *Trabajo personal con material didáctico alternativo (por ejemplo, trabajo con otros libros de textos que proporcionen otro enfoque o con material obtenido en Internet).*

⇒ *Supuestos prácticos o actividades adicionales, especialmente si las dificultades se plantearan en la asimilación de contenidos procedimentales.*

El objetivo de las actividades de ampliación será permitir una mayor profundización en la materia, por parte de aquellos que lo requieran por haber alcanzado los objetivos previstos.

⇒ *Se proporcionará al alumno/a material alternativo que permita un mayor y mejor dominio de los objetivos.*

- ❖ **Actividades de evaluación:** dirigidas a posibilitar la adquisición de los objetivos didácticos planteadas en cada una de las unidades de trabajo y, por lo tanto, de los criterios de evaluación y resultados de aprendizaje asociados al módulo. Se realizarán pruebas escritas, trabajos individuales, trabajos grupales...

7. MATERIALES DIDÁCTICOS.

La bibliografía de aula contiene todo aquel material al cual puede acceder el alumnado. Para nuestro módulo hemos tomado de referencia el siguiente libro:

- Título Gestión Logística y comercial
- Autor: Escudero Serrano, M^a José
- Editorial: Paraninfo
- Edición: 2019
- ISBN: 978-84-283-4012-0

No obstante, se complementará con apuntes propios del profesorado y las distintas informaciones que se pueden adquirir desde Internet y de otros libros del módulo de otras editoriales.



7.1. OTROS RECURSOS Y MATERIALES:

- Ordenadores con conexión a Internet.
- Cañón de proyección.
- Programas para el tratamiento informático de la información, tipo Word, Excel, Factusol, etc.
- Aportación de documentos con liquidaciones reales de diferentes tipos de empresa.
- Legislación fiscal vigente.
- Documentales para analizar las empresas que realicen una gestión logística.
- Software (Sistema Operativos Windows, paquete ofimático, audio y vídeo, Navegadores, Google Drive, Gmail...).
- Plataforma Google Classroom del Instituto.

8. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN, PONDERACIÓN DE RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y RECUPERACIÓN.

8.1. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.

La calificación final de la evaluación del módulo tendrá en cuenta el grado y nivel de consecución o adquisición de los resultados de aprendizaje de referencia de acuerdo con sus correspondientes criterios de evaluación y los objetivos generales relacionados, así como la adquisición de la competencia general y las competencias profesionales, personales y sociales del título; desarrollados, evaluados y calificados en las unidades de trabajo.

La calificación de las evaluaciones se expresará mediante escala **numérica** de 1 a 10, sin decimales. El resto de las calificaciones (pruebas, actividades de las unidades didácticas, etc.) se calificarán de 0 a 10 con dos decimales. Las calificaciones serán positivas si **son iguales o superiores a cinco**, y negativas las restantes.

Cualquier prueba, trabajo, proyecto, ejercicio, etc., podrá considerarse suspenso si se tiene constancia de que el alumno ha copiado, ha permitido que se copiara o ha participado en alguna estrategia orientada a obtener los resultados académicos esperados por métodos inadecuados.

8.2. PONDERACIÓN DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y/O DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Resultado Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Ponderación sobre la nota final	Unidades de trabajo	Evaluación
RA1	a,b,c,d,e,f,g,h,i,j	27%	UT 3	1ªEV
RA 2	a,b,c,d,e,f,g,h	12%	UT6	2ª EV
RA3	a,b,c,d,e,f,g,h	9,6%	UT 5	2ª EV
RA4	a,f,g	12%	UT4	1ª EV
RA4	b, c,d,e	11%	UT2	1ª EV
RA 4	h,i	2,4%	UT 5	2ª EV
RA 5	a y b	4%	UT 1	1 EV
RA 5	e,f,h	10%	UT 7	2ª EV
RA 5	c,d,g	12%	UT 8	2ªEV
		100%		



8.3. MEDIDAS DE RECUPERACIÓN

Como medida de apoyo al alumnado y para facilitar la superación de los módulos que le puedan resultar más complicados, este departamento ha establecido un sistema de recuperación consistente en:

1. Prueba de recuperación tras cada evaluación parcial, y que versara sobre los criterios de evaluación o resultados de aprendizaje, no superados, en dicha evaluación.
2. Prueba de recuperación final, se realizará antes de la última evaluación parcial. El contenido de la prueba será el necesario para recuperar aquellos criterios de evaluación o resultados de aprendizaje, no superados durante el curso.

En caso de que un alumno/a deba acudir al proceso de refuerzo de junio debido a no haber alcanzado alguno/os de los resultados de aprendizaje del módulo y recuperarse dichos resultados, la calificación final se establecerá mediante la media ponderada de las calificaciones de los resultados de aprendizaje superados durante el curso junto con los superados en el proceso de refuerzo.

En el caso de presentarse para aumentar su calificación y el alumno/a obtiene una mejor calificación en alguno de los resultados de aprendizaje que la obtenida durante el curso, se realizará la media ponderada de las calificaciones obtenidas con las evaluaciones parciales superadas durante el curso. En ningún caso, la realización del proceso de mejora supondrá una disminución de la calificación obtenida.

9. INDICADORES DE LOGRO SOBRE LOS PROCESOS DE ENSEÑANZA Y PRÁCTICA DOCENTE.

Indicadores enseñanza:

Se miden mediante los siguientes parámetros, una vez por trimestre, y en función de su resultado, se adoptan las medidas correctivas adecuadas

- **Programación impartida:** este indicador mide en porcentaje, el número de temas impartidos en el trimestre, entre el número de temas que se había previsto impartir en el mismo. 85%
- **Horas impartidas:** este indicador mide en porcentaje, el número de horas impartidas en el trimestre, entre el número de horas que se habían previsto durante el mismo: 90%
- **Asistencia del alumnado:** este indicador también se expresa en porcentaje. Se calcula el número de faltas totales del grupo (justificadas o no), del alumnado que asiste regularmente a clase, y se divide entre el número de horas totales que se han impartido en el trimestre. La cantidad que se obtiene se detrae del 100%. 90%
- **Alumnado aprobado:** también se expresa en porcentaje. Es la división entre el número de alumnos aprobados en el grupo en cada trimestre, entre el número total de alumnos que componen el grupo y asisten regularmente a clase. 70%

10. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD:

DETECCIÓN.

La detección de necesidades educativas especiales en el alumnado se hace mediante el análisis de la evaluación inicial y del expediente del alumnado, así como del apartado correspondiente en Séneca.



MATERIA: GESTIÓN LOGÍSTICA Y COMERCIAL

NIVEL: 2º AF

CURSO: 22/23

ACTUACIONES.

Ante las necesidades educativas especiales del alumnado, en FP., no se pueden hacer adaptaciones curriculares significativas, pero si se le pueden proporcionar al alumnado diferentes estrategias y métodos, para que adquieran los resultados de aprendizaje previstos.

Para atender la diversidad del alumnado, se contará con actividades de diversas características, acordes a las demandas que se vayan presentando.

EVALUACIÓN.

La evaluación del alumnado se llevará a cabo, mediante los instrumentos de evaluación que se han comentado anteriormente (pruebas objetivas prácticas, actividades, trabajos, etc) con el fin de que se atienda la diversidad del alumnado, y se cuente con diversos registros de cada uno de ellos.

Para este alumno/a, en las pruebas objetivas se les dará más tiempo.

11. EVALUACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN.

Trimestralmente y a través del Departamento, se realizará una evaluación de los diferentes aspectos de la programación para su posible revisión y reformulación de los planteamientos iniciales, procediendo a introducir los ajustes necesarios para su adecuación al contexto específico.

Al tratarse de un centro en el que se encuentra implantado un sistema de calidad, hay establecidos unos controles que permiten al profesorado realizar cambios en la metodología y la programación cuando se detectan desviaciones en cuanto al cumplimiento de determinados porcentajes.

Del mismo modo tenemos establecidos indicadores para asegurar un porcentaje adecuado de alumnado que supere la materia. Estos mecanismos nos irán avisando para que, en caso de no alcanzar el indicador, podamos reorganizar los contenidos, modificar las actividades o cambiar la metodología para poder llegar al alumnado y conseguir que este disfrute con su trabajo y esfuerzo, consiguiendo los resultados óptimos.

12. ANEXO I

RESULTADOS DE APRENDIZAJE/ CRITERIOS DE EVALUACIÓN		100,00%	UT 1- La cadena logística del producto	UT 2 Planificación del aprovisionamiento	UT 3 Costes logísticos y volumen óptimo de pedido	UT 4- Proceso de compras: búsqueda de proveedores	UT 5- Selección del proveedor y negociación de la compra	UT 6- Gestión logística del almacén	UT 7. Expedición, logística inversa y costes de transportes	UT 8. Documentación con proveedores y clientes
RA 1	1. Elabora planes de aprovisionamiento, analizando información de las distintas áreas de la organización o empresa.	27%								
	1 a) Se han definido las fases que componen un programa de aprovisionamiento desde la detección de necesidades hasta la recepción de la mercancía.	2,7%			2,7%					
	2 b) Se han determinado los principales parámetros que configuran un programa de aprovisionamiento que garantice la calidad y el cumplimiento del nivel de servicio establecido.	2,7%			2,7%					
	3 c) Se ha calculado el coste del programa de aprovisionamiento, diferenciando los elementos que lo componen.	2,7%			2,7%					
	4 d) Se han obtenido las previsiones de venta y/o demanda del periodo de cada departamento implicado.	2,7%			2,7%					
	5 e) Se han contrastado los consumos históricos, lista de materiales y/o pedidos realizados, en función del cumplimiento de los objetivos del plan de ventas y/o producción prevista por la empresa/organización.	2,7%			2,7%					
	6 f) Se ha determinado la capacidad óptima de almacenamiento de la organización, teniendo en cuenta la previsión de stocks.	2,7%			2,7%					
	7 g) Se han elaborado las órdenes de suministro de materiales con fecha, cantidad y lotes, indicando el momento y destino/ubicación del suministro al almacén y/o a las unidades productivas precedentes.	2,7%			2,7%					
	8 h) Se ha previsto con tiempo suficiente el reaprovisionamiento de la cadena de suministro para ajustar los volúmenes de stock al nivel de servicio, evitando los desabastecimientos.	2,7%			2,7%					
	9 i) Se han realizado las operaciones anteriores mediante una aplicación informática de gestión de stocks y aprovisionamiento.	2,7%			2,7%					
	10 j) Se ha asegurado la calidad del proceso de aprovisionamiento, estableciendo procedimientos normalizados de gestión de pedidos y control del proceso.	2,7%			2,7%					

RESULTADOS DE APRENDIZAJE/ CRITERIOS DE EVALUACIÓN		100,00%	UT 1- La cadena logística del producto	UT 2 Planificación del aprovisionamiento	UT 3 Costes logísticos y volumen óptimo de pedido	UT 4- Proceso de compras: búsqueda de proveedores	UT 5- Selección del proveedor	UT 6- Gestión logística del almacén	U7. Expedición, logística inversa y costes de transportes	U8. Documentación con proveedores y clientes
RA 2	2.-. Realiza procesos de selección de proveedores, analizando las condiciones técnicas y los parámetros habituales	12%								
	1 a) Se han identificado las fuentes de suministro y búsqueda de proveedores.	1,5%						1,5%		
	2 b) Se ha confeccionado un fichero con los proveedores potenciales, de acuerdo con los criterios de búsqueda "on-line" y "off-line".	1,5%						1,5%		
	3 c) Se han realizado solicitudes de ofertas y pliego de condiciones de aprovisionamiento.	1,5%						1,5%		
	4 d) Se han recopilado las ofertas de proveedores que cumplan con las condiciones establecidas, para su posterior evaluación.	1,5%						1,5%		
	5 e) Se han definido los criterios esenciales en la selección de ofertas de proveedores: económicos, plazo de aprovisionamiento, calidad, condiciones de pago y servicio, entre otros.	1,5%						1,5%		
	6 f) Se ha establecido un baremo de los criterios de selección en función del peso específico que, sobre el total, representa cada una de las variables consideradas.	1,5%						1,5%		
	7 g) Se han comparado las ofertas de varios proveedores de acuerdo con los parámetros de precio, calidad y servicio.	1,5%						1,5%		
	8 h) Se han realizado las operaciones anteriores mediante una aplicación informática de gestión de proveedores.	1,5%						1,5%		



RESULTADOS DE APRENDIZAJE/ CRITERIOS DE EVALUACIÓN		100,00%	UT 1- La cadena logística del producto	UT 2 Planificación del aprovisionamiento	UT 3 Costes logísticos y volumen óptimo de pedido	UT 4- Proceso de compras: búsqueda de proveedores	UT 5- Selección del proveedor	UT 6- Gestión logística del almacén	U7. Expedición, logística inversa y costes de transportes	U8. Documentación con proveedores y clientes
RA 3	3. Planifica la gestión de las relaciones con los proveedores, aplicando técnicas de negociación y comunicación.	9,6%								
	1 a) Se han relacionado las técnicas más utilizadas en la comunicación con proveedores.	1,2%					1,2%			
	2 b) Se han detectado las ventajas, los costes y los requerimientos técnicos y comerciales de implantación de un sistema de intercambio electrónico de datos, en la gestión del aprovisionamiento.	1,2%					1,2%			
	3 c) Se han identificado los distintos tipos de documentos utilizados para el intercambio de información con proveedores.	1,2%					1,2%			
	4 d) Se han elaborado escritos de forma clara y concisa de las solicitudes de información a los proveedores.	1,2%					1,2%			
	5 e) Se han preparado previamente las conversaciones personales o telefónicas con los proveedores.	1,2%					1,2%			
	6 f) Se han explicado las diferentes etapas en un proceso de negociación de condiciones de aprovisionamiento.	1,2%					1,2%			
	7 g) Se han descrito las técnicas de negociación más utilizadas en la compra, venta y aprovisionamiento.	1,2%					1,2%			
	8 h) Se ha elaborado un informe que recoja los acuerdos de la negociación, mediante el uso de los programas informáticos adecuados.	1,2%					1,2%			



RESULTADOS DE APRENDIZAJE/ CRITERIOS DE EVALUACIÓN		100,00%								
RA 4	Programa el seguimiento documental y los controles del proceso de aprovisionamiento, aplicando los mecanismos previstos en el programa y utilizando aplicaciones informáticas.	25,4%								
	1 a) Se han determinado los flujos de información, relacionando los departamentos de una empresa y los demás agentes logísticos que intervienen en la actividad de aprovisionamiento.	4%				4%				
	2 b) Se han enlazado las informaciones de aprovisionamiento, logística y facturación con otras áreas de información de la empresa, como contabilidad y tesorería.	2,75%		2,75%						
	3 c) Se han definido los aspectos que deben figurar en los documentos internos de registro y control del proceso de aprovisionamiento.	2,75%		2,75%						
	4 d) Se ha secuenciado el proceso de control que deben seguir los pedidos realizados a un proveedor en el momento de recepción en el almacén.	2,75%		2,75%						
	5 e) Se han definido los indicadores de calidad y eficacia operativa en la gestión de proveedores.	2,75%		2,75%						
	6 f) Se han detectado las incidencias más frecuentes del proceso de aprovisionamiento.	4%				4%				
	7 g) Se han establecido las posibles medidas que se deben adoptar ante las anomalías en la recepción de un pedido.	4%				4%				
	8 h) Se han elaborado informes de evaluación de proveedores de manera clara y estructurada.	1,2%					1,2%			
	i) Se ha elaborado la documentación relativa al control, registro e intercambio de información con proveedores, siguiendo los procedimientos de calidad y utilizando aplicaciones informáticas.	1,2%					1,2%			

UT 1- La cadena logística del producto	UT 2- Planificación del aprovisionamiento	UT 3- Costes logísticos y volumen óptimo de pedido	UT 4- Proceso de compras: búsqueda de proveedores	UT 5- Selección del proveedor y negociación de la compra	UT 6- Gestión logística del almacén	UT 7- Expedición, logística inversa	UT 8- Documentación con proveedores y clientes
--	---	--	---	--	-------------------------------------	-------------------------------------	--



RESULTADOS DE APRENDIZAJE/ CRITERIOS DE EVALUACIÓN		100,00%	UT 1- La cadena logística del producto	UT 2 Planificación del aprovisionamiento	UT 3 Costes logísticos y volumen óptimo de pedido	UT 4- Proceso de compras: búsqueda de proveedores	UT 5- Selección del proveedor y negociación de la compra	UT 6- Gestión logística del almacén	U7. Expedición, logística inversa y costes de transportes	U8. Documentación con proveedores y clientes
5. Define las fases y operaciones que deben realizarse dentro de la cadena logística, asegurándose la trazabilidad y calidad en el seguimiento de la mercancía.		26%								
1	a) Se han descrito las características básicas de la cadena logística, identificando las actividades, fases y agentes que participan y las relaciones entre ellos.	3,7%	3,7%							
2	b) Se han interpretado los diagramas de flujos físicos de mercancías, de información y económicos en las distintas fases de la cadena logística.	0,3%	0,3%							
3	c) Se han descrito los costes logísticos directos e indirectos, fijos y variables, considerando todos los elementos de una operación logística y las responsabilidades imputables a cada uno de los agentes de la cadena logística	4%								4%
4	d) Se han valorado las distintas alternativas en los diferentes modelos o estrategias de distribución de mercancías.	4%								4%
5	e) Se han establecido las operaciones sujetas a la logística inversa y se ha determinado el tratamiento que se debe dar a las mercancías retornadas, para mejorar la eficiencia de la cadena logística.	3,33%							3,33%	
6	f) Se ha asegurado la satisfacción del cliente resolviendo imprevistos, incidencias y reclamaciones en la cadena logística.	3,33%							3,33%	
7	g) Se han realizado las operaciones anteriores mediante una aplicación informática de gestión de proveedores.	4%								4%
8	h) Se ha valorado la responsabilidad corporativa en la gestión de residuos, desperdicios, devoluciones caducadas y embalajes, entre otros.	3,34%							3,34%	