IES MIGUEL ROMERO ESTEO – MÁLAGA

DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS

PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO Nº 3006

TOTAL HORAS: 210 HORAS SEMANALES: 6

CICLO FORMATIVO: GRADO BÁSICO EN SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

GRUPO: 2ºCFGB

CURSO 2026-2027

PROFESORA: Miriam Zambrana Martin

Fecha de Entrega: Octubre 2026

Fechas de revisiones:

ÍNDICE DE LA PROGRAMACIÓN

COMPETENCIAS ***3***

Competencia general del título 3

Unidades de competencia asociadas al módulo 3

Competencias profesionales, personales y sociales 3

OBJETIVOS GENERALES ASOCIADOS AL MÓDULO ***4***

Relación de los Objetivos Generales del Ciclo con los Resultados de Aprendizaje 6

METODOLOGÍA, MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS UTILIZADOS ***7***

Descripción de las actividades de enseñanza y aprendizaje 9

Materiales y recursos didácticos utilizados 9

Relación de unidades y resultados de aprendizaje 10

EVALUACIÓN CRITERIAL DE LAS COMPETENCIAS. ACTIVIDADES, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN ***11***

RA 1 Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas. 13

RA 2 Conforma pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos. 14

RA 3 Prepara pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos. 15

RA 4 Realiza el seguimiento del servicio posventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes. 16

PONDERACIÓN RESULTADOS DE APRENDIZAJE 17

ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN Y MEJORA DE LAS COMPETENCIAS PARA LA MEJORA DE LA CALIFICACIÓN Y SUPERACIÓN DE LOS MÓDULOS PENDIENTES DE EVALUACIÓN POSITIVA 19

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DESTINADOS AL ALUMNADO QUE HAYA PERDIDO EL DERECHO A EVALUACIÓN CONTINUA 19

INCORPORACIÓN DE LOS CONTENIDOS DE CARÁCTER TRANSVERSAL AL CURRÍCULO ***20***

MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y ALUMNADO CON N.E.A.E. ***21***

ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES RELACIONADAS CON ESTE MÓDULO. ***21***

AUTOEVALUACIÓN ***22***

COMPETENCIAS

Competencia general del título

El Real Decreto 127/2014 establece que la competencia general del Título Profesional Básico en Servicios Administrativos consiste en realizar tareas administrativas y de gestión básicas, con autonomía con responsabilidad e iniciativa personal, operando con la calidad indicada, observando las normas de aplicación vigente medioambientales y de seguridad e higiene en el trabajo y comunicándose de forma oral y escrita en lengua castellana y, en su caso, en la lengua cooficial propia, así como en alguna lengua extranjera.

Unidades de competencia asociadas al módulo

El 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, asocia el módulo profesional de Preparación de Pedidos y Venta de Productos a la unidad de competencia **UC1326_1** del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales:

- **UC1326_1:** Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.

Por otro lado, entre las competencias profesionales propias de este módulo profesional se encuentran las siguientes:

- Atender al cliente, suministrando información sobre la localización y las características de los productos, demostrando interés por resolver satisfactoriamente sus necesidades y aplicando, en su caso, técnicas protocolizadas para la resolución de quejas.

- Reconocer y emplear las herramientas de control, peso y embalaje de mercancías, relacionándolas con las fases de preparación de pedidos y las órdenes de trabajo para seleccionar, embalar y etiquetar mercancías.

- 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.

Competencias profesionales, personales y sociales

La formación del módulo contribuye a alcanzar las **competencias profesionales, personales y sociales** del Título de Servicios Auxiliares de Oficina que se relacionan a continuación:

> g) Recibir y realizar comunicaciones telefónicas e informática transmitiendo con precisión la información encomendada según los protocolos y la imagen corporativa.

h) Realizar las tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina, preparando los pedidos que aseguren un nivel de existencias mínimo.

p) Desarrollar habilidades lingüísticas básicas en lengua extranjera para comunicarse de forma oral y escrita en situaciones habituales y predecibles de la vida cotidiana y profesional.

q) Reconocer causas y rasgos propios de fenómenos y acontecimientos contemporáneos, evolución histórica, distribución geográfica para explicar las características propias de las sociedades contemporáneas.

r) Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos, aplicándolos en sus relaciones sociales habituales y en la resolución pacífica de los conflictos.

s) Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.

t) Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.

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.

OBJETIVOS GENERALES ASOCIADOS AL MÓDULO

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

g) Determinar los elementos relevantes de los mensajes más usuales para la recepción y emisión de llamadas y mensajes mediante equipos telefónicos e informáticos.

h) Aplicar procedimientos de control de almacenamiento comparando niveles de existencias para realizar tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina.

m) Desarrollar hábitos y valores acordes con la conservación y sostenibilidad del patrimonio natural, comprendiendo la interacción entre los seres vivos y el medio natural para valorar las consecuencias que se derivan de la acción humana sobre el equilibrio medioambiental.

t) Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.

u) Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.

v) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.

w) Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.

x) Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.

y) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

Relación de los Objetivos Generales del Ciclo con los Resultados de Aprendizaje

Objetivo General	R.A. 1	R.A. 2	R.A. 3	R.A. 4
g) Determinar los elementos relevantes de los mensajes más usuales para la recepción y emisión de llamadas y mensajes mediante equipos telefónicos e informáticos.	X			X
h) Aplicar procedimientos de control de almacenamiento comparando niveles de existencias para realizar tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina.			X	X
t) Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.	X			X
u) Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.	X			
v) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender facilitarse las tareas laborales.	X			
w) Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.		X	X	
x) Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.		X		
y) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.			X	

METODOLOGÍA, MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS UTILIZADOS

Según el Decreto 135/2016, por el que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, en su Artículo 10 Metodología Didáctica, se seguirá las siguientes directrices:

1. La metodología de estas enseñanzas tendrá carácter globalizador y tenderá a la integración de competencias y contenidos entre los módulos profesionales que se incluyen en cada título. Este carácter integrador orientará la programación de cada módulo profesional y la actividad docente.

2. Las programaciones de los módulos profesionales deben estar incluidas en el Proyecto Educativo de Centro e incorporar las unidades didácticas secuenciadas, que especificarán al menos las actividades incluidas en las mismas y los contenidos formativos asociados que permitirán alcanzar los resultados de aprendizaje establecidos en el currículo, junto con los criterios de evaluación y de calificación de cada actividad evaluable. Las programaciones didácticas se harán públicas al comienzo de cada curso escolar y serán únicas para cada módulo profesional y de aplicación en todos los grupos y por todo el profesorado responsable de la impartición de cada módulo profesional.

3. La metodología didáctica se adaptará a las necesidades del alumnado y a la adquisición progresiva de las competencias del aprendizaje permanente, para facilitar su transición hacia la vida activa o favorecer su continuidad en el sistema educativo.

4. Los contenidos tendrán un carácter motivador y un sentido práctico, buscando siempre un aprendizaje significativo. Se deberá fomentar metodologías activas de aprendizaje, basadas en la resolución de problemas y en «aprender haciendo». Se favorecerá la autonomía y el trabajo en equipo y el profesorado deberá programar las actividades docentes de manera que éstas sean motivadoras para el alumnado, que sean realizables por él y que creen una situación de logro de los resultados previstos. Se programarán asimismo actividades de profundización y de trabajo autónomo para atender al alumnado con diferentes ritmos de aprendizaje.

5. La organización de las enseñanzas en los centros procurará que el número de profesores y profesoras que impartan docencia en un mismo grupo de Formación Profesional Básica sea lo más reducido posible, respetando los elementos educativos y el horario del conjunto de los módulos profesionales incluidos en el título, según lo establecido en el mismo y en cada uno de los títulos profesionales básicos.

Se plantearán problemas que actúen sobre dominios conocidos por los alumnos y alumnas, bien a priori, o bien como producto de las enseñanzas adquiridas con el transcurrir de su formación tanto en este como en los otros módulos de este ciclo formativo. Además, se tratará de comenzar las unidades didácticas averiguando cuáles

son los conocimientos previos de los alumnos y alumnas sobre los contenidos que se van a tratar y reflexionando sobre la necesidad y utilidad de los mismos. El desarrollo de las unidades se fundamentará en los siguientes aspectos:

- Se variará la distribución espacial del aula, dentro de las posibilidades, en función de la actividad que se desarrolle, procurando mantener la configuración de «herradura» o «doble herradura» para asambleas y exposiciones, la configuración de «islas» para el trabajo en grupo y la ordinaria para el resto de casos.

- Se comenzará con actividades breves encaminadas a averiguar el conocimiento a priori del alumnado sobre la temática de la unidad. Será interesante plantear estas actividades en forma de debate para lograr conferirles cierto carácter motivador.
Se intentará que los alumnos y alumnas trabajen sobre códigos ya hechos, ya que así se les ayuda a superar ese bloqueo inicial que aparece al enfrentarse a cosas nuevas.

- Se seguirá con la explicación de los conceptos de cada unidad didáctica y se realizará una exposición teórica de los contenidos de la unidad por parte del profesorado. Se utilizará un libro de texto para que el alumnado estudie la asignatura. Se facilitará bibliografía complementaria y fotocopias de apoyo para cada uno de los conceptos de la asignatura.

- Posteriormente, el docente expondrá y resolverá una serie de ejercicios, cuyo objetivo será llevar a la práctica los conceptos teóricos expuestos en la explicación anterior. El docente resolverá todas las dudas que puedan tener todos los alumnos y alumnas, tanto teóricas como prácticas. Incluso si él lo considerase necesario se realizarán ejercicios específicos para aclarar los conceptos que más cueste comprender al alumnado. Posteriormente, se propondrá un conjunto de ejercicios, de contenido similar a los ya resueltos en clase, que deberán ser resueltos por los alumnos y alumnas, bien en horas de clase o bien en casa.

- Se intentará, en la medida de lo posible, que las actividades que se desarrollen durante la sesión tengan un carácter grupal para formar al alumnado en el clima de trabajo en grupo; aspecto de gran importancia en la actualidad en los ambientes empresariales.

- El docente cerrará la sesión con un resumen de los conceptos presentados y una asamblea en la que se observará el grado de asimilación de conceptos mediante «preguntas rebote» (un alumno/a pregunta a otro alumno/a) y «preguntas reflejo» (un alumno/a lanza la pregunta al grupo) que cubran las partes más significativas de la materia tratada en la sesión.

- El alumnado deberá realizar una serie de actividades que dependerán de los contenidos de las unidades didácticas. Además, se podrá proponer algún trabajo o actividad que englobe conocimientos de varias unidades didácticas para comprobar que los conocimientos han sido satisfactoriamente asimilados. Sería recomendable, al menos, un trabajo o actividad por cada evaluación.

Descripción de las actividades de enseñanza y aprendizaje

La mayor parte de cada unidad, tiene contenidos prácticos -escritos o en ordenador- (salvo algunas unidades de conceptos concretos). De modo que es conveniente que el alumnado realice ejercicios de todos los contenidos impartidos inmediatamente después de haber sido impartidos, ya que ayuda a que el alumnado asimile y adquiera de forma más eficiente los nuevos contenidos.

Utilizaremos la siguiente tipología de actividades:

- **Actividades de iniciación/motivación o exploración**. En ellas se trata de observar la formación inicial que tiene el alumnado. También se debe hacer hincapié en la actividad de análisis (búsqueda, registro y tratamiento de la información).

- **Actividades de explicitación de conocimientos previos.** En estas actividades se pretende que el alumnado aprenda o recuerde los conceptos claves para el posterior desarrollo del tema, en unas condiciones óptimas de aprendizaje.

- **Actividades de reestructuración de ideas**. En estas actividades se intenta producir que el alumnado se cuestione sus propios conceptos.

- **Actividades de desarrollo o aplicación de las nuevas ideas.**

- **Actividades de revisión.** En ellas se pueden comprobar los nuevos aprendizajes adquiridos.

- **Actividades de finalización.** En estas actividades se reflejarán las conclusiones principales de los contenidos.

- **Actividades de apoyo o refuerzo y recuperación**. Para atender a la diversidad del aula.

- **Actividades de ampliación.** Se propone al alumnado que así lo requiera actividades fuera del horario de clase.

- **Actividades de evaluación.** La evaluación se encuentra presente en todo el desarrollo de cada unidad didáctica, no obstante, se pueden concretar en algunas de las actividades realizadas en ellas.

Materiales y recursos didácticos utilizados

Con el objetivo de adecuar y consensuar los recursos didácticos a utilizar, se han determinado unas características generales de los recursos didácticos:

- Deben favorecer el desarrollo de las capacidades y objetivos de las áreas y ciclos.
- No han de ser discriminatorios.
- No han de ser innecesariamente sofisticados.

- Que sean seguros, y no entrañen peligro.
- Adecuados a la edad y nivel del alumnado.
- Deben ser atractivos, polivalentes y no excesivamente estructurados con objeto de favorecer el desarrollo de la creatividad.

En función de ello, los materiales que van a ser empleados son:

- Libro de texto “Preparación de pedidos y venta de productos”” de la editorial Paraninfo.
- Apuntes elaborados por el docente, presentaciones para el aula o material complementario.
- Plataforma moodle
- Audiovisuales editados por las editoriales.
- Noticias de prensa escrita, radio, TV o medios digitales, contrastados y fiables.
- Internet.
- Ordenador.

Relación de unidades y resultados de aprendizaje

UNIDAD	RESULTADO DE APRENDIZAJE	TRIMESTRE
UD1 Asesoramiento en el punto de venta	**R.A. 1** Asesorar sobre las características de los productos solicitados y seleccionar las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.	**1º**
UD2 Conformación de pedidos de mercancías y productos	**R.A. 2** Conformar pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicar técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.	**1º**
UD3 Preparación de pedidos para la expedición (I)	**R.A.3** Preparar pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.	**2º**
UD4 Preparación de pedidos para la expedición (II)		**3º**
UD5 Seguimiento del servicio posventa	**R.A. 4** Realizar el seguimiento del servicio posventa, identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.	**f3º**

EVALUACIÓN CRITERIAL DE LAS COMPETENCIAS. ACTIVIDADES, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

En las siguientes tablas se desarrolla el sistema de evaluación de esta programación, dentro del marco legal de la ORDEN de 18 de septiembre de 2025, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de los grados D y E del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Se establecerán tres tipos de evaluación:

- Evaluación inicial: Reflejará la situación de partida del alumnado y quedará recogido en Séneca. En este año cobrará especial atención detectar el alumnado con brecha digital.

- Dos sesiones de evaluación parcial: Indicará si se están alcanzando los objetivos educativos, y si hay que introducir correcciones. Se realizará trimestralmente. (Una sesión para los grados E).

- Dos evaluaciones finales: Recogerá la situación alcanzada tras las actividades propuestas al finalizar el curso escolar. También recogerá el resultado final de los R.A.

La calificación de la última evaluación previa a la evaluación final FP informará del resultado final del módulo, entendiéndose que una calificación positiva conlleva la superación de todos los resultados de aprendizaje y por consiguiente la superación del módulo.

Tal y como establece el artículo 2.4 de la citada Orden, en virtud de lo establecido del artículo 27.5 y 27.6 del Decreto 147/2025, de 17 de septiembre, en la **modalidad presencial**, la evaluación continua de los aprendizajes requerirá la asistencia regular y obligatoria, tanto en el centro docente como en la fase de formación en empresa u organismo equiparado, **de al menos el 80 por ciento de la duración total del módulo**, ámbito o proyecto, a partir de la fecha en la que el alumnado se haya matriculado.

Cuando los resultados de aprendizaje se adquieran tanto en el centro docente como en la empresa u organismo equiparado, la evaluación será responsabilidad del personal docente o, en su caso, de la persona experta. En este último supuesto, la evaluación se llevará a cabo conjuntamente con la persona titular de la jefatura de departamento correspondiente o la persona titular de la dirección del centro. La persona encargada de la tutoría dual de empresa colaborará en la evaluación mediante la valoración cualitativa de las actividades desarrolladas en la empresa u organismos equiparados vinculado a los resultados de aprendizaje que se hayan trabajado conjuntamente entre centro de formación y la empresa u organismo equiparado.

Respecto al alumnado de 2º curso con módulos pendientes, se estipula lo siguiente:

- El alumnado siguió el procedimiento indicado en mayo de 2025 y firmó un documento indicando la decisión elegida y se recogió en el acta de evaluación.
- Administrativamente corresponde a la tutoría de 2º
- La elaboración y ejecución del plan de recuperación para este alumnado se desarrollará como sigue:
  - El equipo educativo de 1º elabora un plan de recuperación.
  - Por criterio pedagógico, el profesorado que también estuviera en el curso anterior tendrá un papel especialmente activo en las decisiones relativas a este plan de recuperación.
  - Se acuerda que el instrumento de evaluación será un examen único que tendrá lugar antes del final de la segunda evaluación ordinaria, facilitando así que el alumnado que supere todos los módulos pueda acceder a la FCT y al proyecto integrado.

De acuerdo con la orden 18/09/2025 de Evaluación en su disposición transitoria primera, El alumnado de segundo que repita curso o haya promocionado con módulos pendientes de primer curso dispondrá hasta la finalización del curso escolar 2026/2027 para completar los estudios iniciados en el marco del Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, pudiendo emplear este último curso escolar exclusivamente para cursar los módulos de Formación en Centros de Trabajo y, en su caso, proyecto.

En este periodo, los módulos no superados no tendrán horario lectivo y contarán con un plan personalizado de recuperación. Todo ello, según establezca el departamento de la familia de Administración y Gestión considerando las necesidades del centro docente. Estos módulos se evaluarán mediante pruebas finales de evaluación. **A excepción de los módulos de Formación en Centros de Trabajo o, en su caso, Proyecto, que atenderán a lo establecido en la Orden de 28 de septiembre de 2011, por la que se regulan los módulos de Formación en Centros de Trabajo y de proyecto para el alumnado matriculado en centros docentes de la Comunidad Autónoma de Andalucía.**

Adicionalmente, en base a la Orden EFD/659/2024 de 25 de junio, por la que se determina el currículo y se regulan determinados aspectos organizativos para los ciclos formativos de grado superior, el equipo docente podrá adoptar la decisión de que un o una estudiante no se incorpore a la empresa u organismo equiparado, cuando la trayectoria del o de la estudiante sea incompatible con el aprovechamiento del periodo de formación en empresa, por no alcanzar los mínimos establecidos en cuanto a sus competencias profesionales, personales y sociales. En tal caso, dicho alumnado realizará durante este periodo actividades complementarias y/o de refuerzo de los RA no vinculados a la empresa. Igualmente, obtendrá una calificación provisional hasta tanto no curse los RA correspondientes al periodo de itinerancia en empresa.

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

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	UNIDADES	% EVA	ACTIVIDAD/INSTRUMENTOS EVALUACIÓN.
a) Se han identificado las fases del proceso de atención a clientes y preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacenes y empresas o departamentos de logística. b) Se han aplicado técnicas de comunicación adecuadas al público objetivo del punto de venta, adaptando la actitud y discurso a la situación de la que se parte, obteniendo la información necesaria del posible cliente. c) Se han dado respuesta a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado. d) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible con los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato, transmitiendo la información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa. e) Se ha informado al posible cliente de las características de los productos, especialmente de las calidades esperables, formas de uso y consumo, argumentando sobre sus ventajas y comunicando el período de garantía. f) Se han relacionado las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.	U.D. 1 Asesoramiento en el punto de venta	5% 5% 40% 50%	1. Observación directa alumno/a: motivación, comportamiento, colaboración, proactividad, etc. 2. Participación en clase: intervenciones sobre actividades y ejercicios propuestos, valorando su dedicación e interés. 3. Realización de actividades individuales, en grupo, y elaboración de ejercicios prácticos. 4. Realización de una prueba periódica y escrita al final de la unidad (esta prueba contendrá preguntas de tipo test, preguntas y casos prácticos cortos, y preguntas de desarrollo y algún caso práctico relacionado con los contenidos de la unidad)

Contenidos del RA 1:

1. La atención al cliente: Concepto y fases del proceso
2. Períodos de garantía.
3. Operaciones de cobro en el punto de venta: la factura; conceptos y requisitos legales; cumplimentación y tipos de facturas comerciales.
4. Documentos relacionados con las operaciones de devolución.
5. Técnicas básicas de venta.
6. La comunicación con el cliente: Transmisión de la información; Técnicas de comunicación telefónica.
   - El léxico comercial.

Evaluación: 1ª	**Objetivos generales**: g), h), m),t), u), v), w), x), y)

Este resultado de aprendizaje se alcanza superando UNA MEDIA DE 5 PUNTOS

RA 2 Conforma pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	UNIDADES	% EVA	ACTIVIDAD/INSTRUMENTOS EVALUACIÓN.
a) Se han aplicado las recomendaciones básicas y de seguridad, higiene y salud en la manipulación, conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando correctamente la simbología relacionada. b) Se ha interpretado la información contenida en órdenes de pedido tipo, cumplimentando los documentos relacionados, tales como hojas de pedido, albaranes, órdenes de reparto, *packinglist,* entre otras. c) Se han descrito los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos. d) Se han descrito las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos. e) Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja. f) Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías.	U.D. 2 Conformación de pedidos de mercancías y productos	5% 5% 40% 50%	1. Observación directa alumno/a: motivación, comportamiento, colaboración, proactividad, etc. 2. Participación en clase: intervenciones sobre actividades y ejercicios propuestos, valorando su dedicación e interés. 3. Realización de actividades individuales, en grupo, y elaboración de ejercicios prácticos. 4. Realización de una prueba periódica y escrita al final de la unidad (esta prueba contendrá preguntas de tipo test, preguntas y casos prácticos cortos, y preguntas de desarrollo y algún caso práctico relacionado con los contenidos de la unidad)

Contenidos del RA 2:

1. El producto:
   - Concepto y características.
   - Calidades. Formas de uso y consumo.
   - Tipos de productos.
2. Documentos de compraventa.
3. El pedido: Tipos de pedidos; Impreso de pedido; Registro y comprobación de pedidos.
4. El albarán.
5. Métodos de preparación de pedidos: manuales, semiautomáticos y automáticos.
6. Pesaje, colocación y visibilidad.
   - Equipos de pesaje.
7. Manejo de cajas registradoras.
8. El terminal en el punto de venta.
9. Los medios de pago electrónicos; el datáfono

Evaluación: 1ª	**Objetivos generales**: g), h), m),t), u), v), w), x), y)

Este resultado de aprendizaje se alcanza superando UNA MEDIA DE 5 PUNTOS

RA 3 Prepara pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	UNIDADES	% EVA	ACTIVIDAD/INSTRUMENTOS EVALUACIÓN.
a) Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final). b) Se han identificado los principales tipos de envases y embalajes, relacionándolos con las características físicas y técnicas de los productos o mercancías que contienen. c) Se han utilizado los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas. d) Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.	U.D. 3 Preparación de pedidos para la expedición (I) U.D. 4 Preparación de pedidos para la expedición (II)	5% 5% 40% 50%	1. Observación directa alumno/a: motivación, comportamiento, colaboración, proactividad, etc. 2. Participación en clase: intervenciones sobre actividades y ejercicios propuestos, valorando su dedicación e interés. 3. Realización de actividades individuales, en grupo, y elaboración de ejercicios prácticos. 4. Realización de una prueba periódica y escrita al final de la unidad (esta prueba contendrá preguntas de tipo test, preguntas y casos prácticos cortos, y preguntas de desarrollo y algún caso práctico.

Contenidos del RA 3

1. Operativa básica en la preparación de pedidos. Pasos y características:
   - Concepto de *picking.*
   - Proceso de preparación de pedidos.
2. Presentación de productos para su manipulación. Simbología.
3. Documentación para la preparación de pedidos: la lista de *picking.*
4. Trazabilidad.
5. Equipos y medios para la preparación de pedidos.

Evaluación: 2ª	**Objetivos generales**: g), h), m),t), u), v), w), x), y)

Este resultado de aprendizaje se alcanza superando UNA MEDIA DE 5 PUNTOS

RA 4 Realiza el seguimiento del servicio posventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	UNIDADES	% EVA	ACTIVIDAD/INSTRUMENT EVALUACIÓN
g) Se han descrito las funciones del servicio posventa. h) Se han identificado los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros). i) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones. j) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable. k) Se ha suministrado la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si este fuera el caso. l) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación, clasificándolos y transmitiendo su información al responsable de su tratamiento.	U.D. 5 Seguimiento del servicio posventa	5% 5% 40% 50%	1. Observación directa alumno/a: motivación, comportamiento, colaboración, proactividad, etc. 2. Participación en clase: intervenciones sobre actividades y ejercicios propuestos, valorando su dedicación e interés. 3. Realización de actividades individuales, en grupo, y elaboración de ejercicios prácticos. 4. Realización de una prueba periódica y escrita al final de la unidad (esta prueba contendrá preguntas de tipo test, preguntas y casos prácticos cortos, y preguntas de desarrollo y algún caso práctico relacionado con los contenidos de la unidad)

Contenidos del RA 4:

1. El servicio posventa.
2. Las reclamaciones.
3. Procedimiento para tratar las reclamaciones.
4. Documentos necesarios para la gestión de reclamaciones.
5. Procedimiento de recogida de formularios.
6. Aspectos básicos de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

Evaluación: 3ª	**Objetivos generales**: g), h), m), t), u), v), w), x), y)

Este resultado de aprendizaje se alcanza superando UNA MEDIA DE 5 PUNTOS

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Actividad de evaluación	Técnicas de evaluación	Instrumentos de evaluación
Examen escrito	Escrita	Plantilla corrección
Caso práctico	Ejecución práctica	Rúbricas
Exposición oral	Observación	Guía de Evaluación

PONDERACIÓN RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RESULTADO DE APRENDIZAJE	PONDERACIÓN	HORAS PREVISTAS	FORMACIÓN
R.A. 1 Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.	20%	45	PFPD
R.A. 2 Conforma pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.	25%	50	PFI DC
R.A. 3 Prepara pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.	25%	50	PFI DC
R.A. 4 Realiza el seguimiento del servicio posventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.	30%	65	PFI DC
	Total	**210**	

Leyenda:
PFI – Plan de Formación Inicial en el Centro
PFPD – Plan de FP DUAL
DC – Docencia en el Centro de Estudios

RELACIÓN DE EMPRESAS Y ACTIVIDADES

Esta información quedará recogida en el Plan de Formación Inicial del Ciclo Formativo de Grado Básico de Servicios Administrativo que el profesorado elaborará en colaboración con las empresas implicadas en la modalidad DUAL.

RÚBRICA DE EVALUACIÓN DUAL

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

Descriptor logro	**Apenas aceptable**	**Regular**	**Bueno**	**Excelente**
Identifica las fases del proceso de atención a clientes y prepara pedidos				
Se comunica con los clientes de forma adecuada, adaptando su actitud y discurso a la situación dada.				
Mantiene una actitud conciliadora y sensible con los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato, transmitiendo la información con claridad				
Informa al posible cliente de las características de los productos, calidades esperables y formas de uso.				

ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN Y MEJORA DE LAS COMPETENCIAS PARA LA MEJORA DE LA CALIFICACIÓN Y SUPERACIÓN DE LOS MÓDULOS PENDIENTES DE EVALUACIÓN POSITIVA

Tal y como establece el artículo 22 de la Orden de 18 de septiembre de 2025, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de los grados D y E del Sistema de Formación Profesional en la Comunidad Autónoma de Andalucía, las actividades de refuerzo y mejora de las competencias permitirán al alumnado bien la superación de los módulos o del proyecto pendientes de evaluación positiva, bien la profundización de los aprendizajes y la mejora de la calificación obtenida en los módulos o proyecto superados. El periodo de refuerzo y mejora de las competencias será el comprendido entre las dos evaluaciones finales.

Se presentará un plan de recuperación individualizado, en el que cada alumno deberá superar las pruebas en las que haya obtenido una calificación inferior a 5 puntos y presentar las prácticas que no haya superado a lo largo del curso o aquellas que se planteen para este periodo y que respondan a los criterios de evaluación no superados por el alumno. La fecha establecida para las pruebas de recuperación dependerá de los resultados de aprendizaje pendientes de recuperación por parte del alumnado.

Como habrán de superarse tanto resultados de aprendizaje conceptuales como desarrollos prácticos, se plantearán actividades de síntesis de las desarrolladas durante todo el curso con el fin de asegurar que el alumnado que no ha superado todos los RA pueda hacerlo en este periodo.

Para los alumnos que en la primera evaluación final hayan adquirido todas las competencias podrán mejorar la calificación propuesta para el módulo. Para la mejora de la calificación deberán realizar una única prueba teórico-práctica sobre todos los resultados de aprendizaje y la calificación final se obtendrá de la media aritmética entre el resultado de esta prueba y la calificación de la primera evaluación final.

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DESTINADOS AL ALUMNADO QUE HAYA PERDIDO EL DERECHO A EVALUACIÓN CONTINUA

El porcentaje de faltas de asistencia, justificadas e injustificadas, que originan la imposibilidad de aplicación de los instrumentos de evaluación ordinaria se establece en el 20% del total de horas lectivas de todo el curso de la materia o módulo. En la programación de cada módulo se indicará a cuántas horas corresponde dicho 20%.

Este módulo tiene 210 horas, por lo tanto, se aplicará la evaluación alternativa con 42 horas (20 %) de faltas de asistencia y se apercibirá con 21 horas (10%). Trimestralmente estos porcentajes se establecen de forma proporcional. Para estos casos las competencias no superadas deberán superar una prueba objetiva que incluya dichos resultados de aprendizaje no alcanzados.

La evaluación alternativa para los estudiantes que no realizarán la formación Dual en la empresa se realizará de igual forma, debiendo superar una prueba objetiva que incluya los resultados de aprendizaje no superados.

INCORPORACIÓN DE LOS CONTENIDOS DE CARÁCTER TRANSVERSAL AL CURRÍCULO

Los elementos comunes o **transversales** deben impregnar la actividad docente y estar presentes en el aula de forma permanente, ya que se refieren a problemas y preocupaciones fundamentales de la sociedad. En este módulo se trabajarán los siguientes:

- **Conocimiento de las normativas vigentes** que se apliquen en los contenidos del módulo profesional.
- **Fomento de la lectura y de la expresión oral,** a través de lectura comprensiva de textos de libros, prensa diaria, prensa especializada, informes, anuarios. Que se realizará prácticamente en todas las unidades.

- **Desarrollo de la competencia digital** el alumno debe utilizar las tecnologías de la información y la comunicación para realizar actividades prácticas y análisis propuestos en las distintas unidades de trabajo (utilización de buscadores, uso de páginas Webs, organización de datos, presentaciones, etc.…).
- **Gestión de información y datos:** organización, valoración, procesamiento y presentación de datos, con el objetivo de facilitar la toma de decisiones estratégicas.

Educación en valores, tales como:

- Educación moral y cívica.
- Educación para la paz y la convivencia.
- Educación del consumidor.
- Educación para la igualdad de oportunidades.
- Educación medioambiental.
- Educación para la salud.

Las actividades relativas a los temas transversales se trabajarán bajo el marco de los objetivos establecidos por los siguientes Planes Estratégicos vigentes en el centro: Plan Transformación Digital Educativa, Plan de Igualdad, Plan “Escuela: Espacio de Paz”, “Formajoven”, “Programa Innicia”, “Programa Aldea”, ComunicA, Aula de cine, Vivir y sentir el patrimonio y AulaDJaque.

MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y ALUMNADO CON N.E.A.E.

Tras la evaluación inicial y siguiendo las recomendaciones del departamento de Orientación, se implementarán algunas de las siguientes medidas propuestas, con el fin de atender a los diferentes ritmos de aprendizaje, se flexibilizarán determinadas entregas de actividades, y se realizará mayor hincapié en la organización y temporalización de aquel alumnado que presente dificultades tanto respecto a contenidos esenciales del módulo como a la carencia de habilidades tecnológicas. Para estos alumnos se determinan las siguientes medidas generales:

- Explicaciones alternativas de los contenidos
- Flexibilización de los tiempos de entrega
- Seguimiento más estrecho de la adquisición de competencias y supervisión constante de sus tareas
- Adecuación de las actividades/pruebas si fuera necesario. Prever actividades de refuerzo colgadas en Moodle
- Para los alumnos con mayor ritmo en esta modalidad online planificar actividades de ampliación

ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES RELACIONADAS CON ESTE MÓDULO.

En el primer trimestre se realizará una salida al puerto de Málaga y en el segundo trimestre una salida a la empresa transportes Nieves, en ambas actividades extraescolares el alumnado verá contenidos relacionados con el módulo como son gestión de puertos, transporte marítimo y terrestre, control de contendores, tecnologías de trazabilidad, eficiencia en la gestión de la cadena de suministros, etc.

AUTOEVALUACIÓN

Para la evaluación de nuestra práctica docente utilizaremos los siguientes instrumentos de evaluación:

Instrumentos Evaluación de la Práctica Docente
En primer lugar, **deberemos hacer una autoevaluación, reflexionando** sobre si hemos alcanzado los objetivos propuestos, si hemos ajustado bien los tiempos, si las actividades planeadas han sido adecuadas, cómo ha sido el clima del aula, el porcentaje de aprobados, etc. También deberemos de tener en cuenta la **opinión de los estudiantes**, sobre el rendimiento docente, pasando una encuesta anónima a final de cada evaluación parcial. Para ello, colgaremos en la plataforma Moodle Centros un enlace, el cual les redirigirá a un formulario de google. Esta autoevaluación la podremos completar haciendo una revisión entre iguales, es decir, **contrastando experiencias con el resto de profesores del instituto**.

Además, es fundamental que **el profesorado esté en continuo aprendizaje** tanto en las materias curriculares como en las nuevas herramientas y metodologías a aplicar para la práctica de la enseñanza, más aún en las materias relacionadas con la familia de Administración y Gestión. Para ello, estaremos en contacto con las empresas del entorno para conocer las necesidades del sector y adaptar las herramientas, metodologías y contenidos en el marco de la normativa vigente a dichas necesidades. Por último, deberemos revisar la oferta de cursos de los Centros del Profesorado (CEP) que puedan interesar.