


# Programación Módulo Profesional


## Preparación de pedidos y venta de productos

Docente: ANA M<sup>a</sup> LORENTE CABALLERO  
IES LAS VIÑAS  
CURSO 2025-26

	<p align="center"><b>PROGRAMACIÓN DEL MODULO PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS</b></p>	<p align="right">Página 1 de 31</p>
---	--	-------------------------------------

<b>MÓDULO:</b>	<b>PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS</b>
<b>CICLO FORMATIVO:</b>	<b>FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICO EN SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>
<b>CURSO:</b>	<b>2º</b>
<b>PROFESORA:</b>	<b>ANA Mª LORENTE CABALLERO</b>
<b>CURSO ACADÉMICO:</b>	<b>2025-2026</b>

1	INTRODUCCIÓN.....	2
2	NORMATIVA.....	3
2.1	Normativa.....	3
2.2	Normativa Autonómica.....	3
3	JUSTIFICACIÓN DEL MODULO.....	3
4	ANÁLISIS DEL CONTEXTO.....	4
5	PLANES Y PROYECTOS DEL CENTRO.....	6
6	OBJETIVOS.....	6
7	COMPETENCIAS PROFESIONALES PERSONALES Y SOCIALES.....	7
8	RESULTADOS DE APRENDIZAJE.....	8
9	CONTENIDOS.....	10
9.1	Contenidos Básicos.....	10
9.2	Índice de las unidades de trabajo.....	12
9.3	Secuenciación y temporalización de contenidos.....	13
9.4	Contenidos transversales. Educación en valores.....	14
9.5	Contenidos interdisciplinares.....	15
10	METODOLOGÍA.....	15
10.1	Metodología en el centro educativo.....	16
10.1.1	Principios metodológicos.....	16
10.1.2	Estrategias metodológicas.....	17
10.1.3	Actividades complementarias y extraescolares.....	17
10.2	Metodología en la empresa.....	17
11	EVALUACIÓN.....	18
11.1	Consideraciones previas.....	18
11.2	Evaluación del proceso de aprendizaje.....	19
11.3	Criterios de evaluación.....	20
11.4	Técnicas e instrumentos de evaluación.....	23
11.5	Criterios e instrumentos de calificación.....	24
11.6	Plan de refuerzo para alumnos/as que no hayan superado alguna de las evaluaciones parciales.....	24
11.7	Evaluación del proceso de enseñanza.....	25
11.8	Autoevaluación de la práctica docente.....	26
12	RECURSOS.....	26
13	ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.....	26
14	ANEXO I ACTIVIDADES FORMATIVAS.....	28

	<p style="text-align: center;"><b>PROGRAMACIÓN DEL MODULO PREPARACIÓN DE PEDIDO Y VENTA DEL PRODUCTO</b></p>	<p style="text-align: right;">Página 2 de 31</p>
---	--	--


## 1 INTRODUCCIÓN

Información general del Título: El título **Profesional Básico en Servicios Administrativos** queda identificado por los siguientes elementos:

- **Denominación:** Título Profesional Básico en Servicios Administrativos
- **Nivel:** Formación profesional de Grado Básico.
- **Duración:** 2000 horas.
- **Familia Profesional:** Administración y Gestión.
- **Referente europeo:** 3A del Marco Español de Cualificaciones para el Aprendizaje Permanente
- **Ocupaciones y puestos de trabajo:** Auxiliar de oficina, auxiliar de servicios generales, auxiliar de archivo, ordenanza, auxiliar de información, telefonista en servicios centrales de información, clasificador / clasificadora y/o repartidor / repartidora de correspondencia, grabador-verificador / grabadora-verificadora de datos, auxiliar de digitalización, operador / operadora documental, auxiliar de venta, auxiliar de dependiente de comercio, operador / operadora de cobro o cajera / cajero.

Información del módulo: El Módulo **PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS** se encuadra dentro de las enseñanzas del Ciclo Formativo de Grado Básico y que capacitan para obtener el título Profesional Básico en Servicios Administrativos. Este módulo tiene una duración de 210 horas.

- **Denominación:** Preparación de pedidos y venta de productos
- **Curso:** 2º curso del Ciclo Formativo de Grado Básico en Servicios Administrativos
- **Duración:** 210 horas (6 horas/semana)
- **Código:** 3006
- **UC:** Este módulo está asociado a las unidades de competencia:
  - UC0970\_1: Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos en la organización
  - UC0971\_1: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático
  - UC1326\_1: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos
- **Síntesis:** Este módulo está orientado a que el alumnado adquiera las competencias necesarias para gestionar operaciones básicas de aprovisionamiento, preparación de pedidos y apoyo en la venta de productos y servicios, siguiendo procedimientos sencillos de almacén, atención al cliente y control administrativo.

	<p style="text-align: center;"><b>PROGRAMACIÓN DEL MODULO PREPARACIÓN DE PEDIDO Y VENTA DEL PRODUCTO</b></p>	<p style="text-align: right;">Página 3 de 31</p>
---	--	--

## 2 NORMATIVA

### 2.1 Normativa.


- **Ley Orgánica 3/2022**, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.
- **Ley Orgánica 3/2020**, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (**LOMLOE**).
- **Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero**, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo, se aprueban 14 títulos profesionales básicos, se fijan sus currículos básicos.
- **Real Decreto 659/2023**, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional.
- **Real Decreto 498/2024**, de 21 de mayo, por el que se modifican determinados reales decretos por los que se establecen títulos de Formación Profesional de grado básico y se fijan sus enseñanzas mínimas.

### 2.2 Normativa Autonómica.

- **Ley 17/2007** de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía (**LEA**).
- **Decreto 327/2010** de 3 de julio, por el que se establece el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria (art.29: Las **Programaciones Didácticas**).
- **Decreto 135/2006, de 26 de julio**, por el que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, estableciendo sus características y el marco que permitirá su regulación específica.
- **Orden de 8 de noviembre de 2016**, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, los criterios y el procedimiento de admisión a las mismas y se desarrollan los currículos de veintiséis títulos profesionales básicos (BOJA 19-12-2016).
- **Decreto 147/2025**, de 17 de septiembre de 2025, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas de los Grados D y E del Sistema de Formación Profesional en la Comunidad Autónoma de Andalucía
- **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
- **Orden de 26 de septiembre de 2025**, por la que se **regula la fase de formación en empresa u organismo equiparado** de los grados D y E del Sistema de Formación Profesional de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

## 3 JUSTIFICACIÓN DEL MODULO

Con la superación de este módulo se pretende que el alumnado desarrolle una serie de **competencias personales y sociales** relacionadas con el trabajo en equipo, la autonomía, la iniciativa en la toma de decisiones, la autoformación y la responsabilidad, para de esta manera

	<p style="text-align: center;"><b>PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO</b>  <b>PREPARACIÓN DE PEDIDO Y VENTA DEL</b>  <b>PRODUCTO</b></p>	<p style="text-align: right;">Página 4 de 31</p>
---	--	--

incorporarse de manera eficaz a la organización de las actividades productivas de las empresas y su constante evolución.

Una vez superado este módulo, junto con el resto de módulos que componen el Título Profesional Básico en Servicios Administrativos, permitirán al alumnado adquirir la **competencia general** del mismo y la cualificación profesional del sistema productivo para este técnico, que 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.*

## 4 ANÁLISIS DEL CONTEXTO

Las programaciones de los módulos específicos en su conjunto tienen que tener en cuenta el entorno económico y social y las posibilidades de desarrollo de éste. En este sentido se tendrán en cuenta las características de las empresas (centros de trabajo) que estén establecidas en la localidad y/o proximidades del centro educativo.

El centro educativo público donde nos situamos corresponde a Manilva (Málaga), donde las familias tienen un nivel de estudios y renta medio-bajos presentando un contexto con las siguientes características:


- **Entorno socioeconómico:**

Las empresas de la zona son fundamentalmente industriales, agrícolas (principalmente el viñedo), de pesca (en la zona de Sabinillas) y también la de prestación de servicios. Son de pequeña y mediana dimensión, principalmente son empresarios autónomos y sociedades limitadas. Existen también múltiples entidades financieras (cajas, bancos, etc.) cercanas al centro en la zona de Sabinillas, así como un polígono industrial en Manilva pueblo.

- **Sector profesional del título:**

En la localidad y su entorno existe una oferta diversa de empresas, desde asesorías, gestorías y empresas relacionadas con el sector de la hostelería, donde el alumnado podrá realizar su Formación en Centros de Trabajo y donde una vez finalizado el ciclo, podrán incorporarse a trabajar.

Los puestos y ocupaciones sería los siguientes: auxiliar de oficina, auxiliar de servicios generales, ayudante de oficina, auxiliar administrativo de las administraciones públicas, recepcionista, empleado de atención al cliente, auxiliar de venta, operador/a de cobro o cajero/a.

	<p align="center"><b>PROGRAMACIÓN DEL MODULO PREPARACIÓN DE PEDIDO Y VENTA DEL PRODUCTO</b></p>	<p align="right">Página 5 de 31</p>
---	---	-------------------------------------

- **Centro Educativo:**

Se trata de un centro TIC. Cuenta aproximadamente con 1250 alumnos/as. N° Medio de alumnos por grupo es de aproximadamente 25 alumnos/as. Número de profesores 110. En este centro se imparten 2 ciclos formativos de grado medio, bachilleratos, la enseñanza secundaria obligatoria y dos programas de Formación profesional de grado Básico.

- Ciclos Formativos de Grado Básico:
  - 1º y 2º FPB de Electrónica y electricidad.
  - 1º y 2º FPB de Servicios Administrativos.
- Ciclos Formativos de Grado Medio:
  - 1º y 2º CFGM de Gestión Administrativa
  - 1º y 2º CFGM de Instalaciones Eléctricas y automáticas
- Bachilleratos de Ciencias y de Humanidades y Ciencias Sociales, Educación Secundaria Obligatoria y una unidad de Educación Especial.

- **Análisis de los alumnos/as:**

En cuanto a los alumnos/as sobre los que se basará la programación, del CFGB de Servicios Administrativos de 2º curso, nos encontramos con el siguiente perfil:

- Grupo formado por **8 alumnos/as**.
- Formado por 7 mujeres y 1 hombre.
- Las edades van entre los 16 años y los 17 años
- Proviene de 1FPB.


Proviene de distintas localidades de Manilva y Sabinillas.

Tras haber superado el primer curso hay una correcta predisposición del alumnado hacia el módulo, quienes tienen como meta superarlo para poder finalizar con éxito la FPB y conseguir titular en la ESO. Todo esto hace presuponer un adecuado y motivado desarrollo de las clases.

Para una correcta contextualización del alumnado, hemos tomado como punto de partida e instrumento fundamental, la evaluación inicial, que nos ha proporcionado los datos de los niveles de partida necesarios para adecuar nuestro proceso de enseñanza aprendizaje a las características del alumnado y que será clave para la atención a la diversidad:

Se aprecia un nivel básico de competencias y destrezas básicas de forma general en el grupo.

Se tendrá en cuenta estos niveles que hemos detectado en el grupo.

	<p align="center"><b>PROGRAMACIÓN DEL MODULO PREPARACIÓN DE PEDIDO Y VENTA DEL PRODUCTO</b></p>	<p align="right">Página 6 de 31</p>
---	---	-------------------------------------

## 5 PLANES Y PROYECTOS DEL CENTRO

Nuestro centro esté adscrito a varios planes, proyectos y programas educativos, de todos ellos destacamos los que tienen incidencia en nuestro departamento y, por tanto, en la presente programación y con los cuales trabajaremos con el alumnado en el aula:

- **“INNOVACIÓN SOCIAL”**. Tiene como finalidad fomentar el emprendimiento en sus tres dimensiones personal, social y productiva en los centros educativos, promoviendo el pensamiento y el conocimiento creativo y las iniciativas emprendedoras en toda la comunidad educativa.
- **“COEDUCACIÓN”**. Tomar conciencia de las desigualdades por razón de género en cuanto a roles, actividades y actitudes básicamente, para desarrollar una actitud crítica ante las mismas, favoreciendo siempre el desarrollo de la afectividad y las relaciones personales positivas con ambos sexos. Se realizarán actividades para concienciar en coeducación.
- **“ESCUELA Y ESPACIO DE PAZ”**. Se organizan actividades con el objetivo de promover la convivencia positiva, la cultura de paz y la prevención de la violencia en los centros educativos


## 6 OBJETIVOS

Los **objetivos** son los *resultados que se espera que logre el alumno/a al finalizar el proceso de aprendizaje* y que al profesorado nos sirve de guía y orientación en el proceso de enseñanza.

Los objetivos se fijan desde la **competencia general** del título, consistente 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”

La forma de alcanzar la competencia general, se concretará con las **competencias profesionales, personales y sociales**, que son el *conjunto de capacidades y conocimientos que deben alcanzar los titulados de formación profesional para responder de manera eficaz y eficiente a los requerimientos del sector productivo, a aumentar su empleabilidad y a favorecer la cohesión social*,

Será necesario trasladar al aula estas competencias profesionales, personales y sociales, esto se hará a través de los **objetivos generales**, y serán los **Resultados de Aprendizaje**, esto es, *las habilidades que el alumnado debe ir adquiriendo para alcanzar las competencias y obtener el*

	<p style="text-align: center;"><b>PROGRAMACIÓN DEL MODULO PREPARACIÓN DE PEDIDO Y VENTA DEL PRODUCTO</b></p>	<p style="text-align: right;">Página 7 de 31</p>
---	--	--

*título*, los que me vana permitir alcanzar los objetivos.

A su vez, estos Resultados de Aprendizaje se concretan en una serie de **objetivos didácticos** que se irán trabajando en cada una de las unidades didácticas, que reflejaremos en nuestra programación de aula, y la forma de comprobar si han sido alcanzados los Resultados de Aprendizaje será a través de los **criterios de evaluación**.

El anexo I de la Orden de 8 noviembre de 2016, nos indica que la formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales del ciclo formativo y son los siguientes:


#### **Objetivos generales del ciclo relacionados con el módulo**

- e) Describir los protocolos establecidos para la recepción y el envío de correspondencia y paquetería identificando los procedimientos y operaciones para su tramitación interna o externa.
- f) Describir los principales procedimientos de cobro, pago y control de operaciones comerciales y administrativas utilizados en la actividad empresarial determinando la información relevante para la realización de operaciones básicas de tesorería y para su registro y comprobación.
- h) Aplicar procedimientos de control de almacenamiento comparando niveles de existencias para realizar tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina.
- i) Reconocer las normas de cortesía y las situaciones profesionales en las que son aplicables para atender al cliente.
- 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 medioambiente.
- 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.

## **7 COMPETENCIAS PROFESIONALES PERSONALES Y SOCIALES**

Como se indica en el Anexo I de la Orden 8 de noviembre de 2016, nuestro módulo profesional de Preparación de pedido y venta de producto, contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales del título y son las siguientes:



	<p align="center"><b>PROGRAMACIÓN DEL MODULO PREPARACIÓN DE PEDIDO Y VENTA DEL PRODUCTO</b></p>	<p align="right">Página 8 de 31</p>
---	---	-------------------------------------

### COMPETENCIAS PROFESIONALES

- e) Tramitar correspondencia y paquetería, interna o externa, utilizando los medios y criterios establecidos.
- f) Realizar operaciones básicas de tesorería, utilizando los documentos adecuados en cada caso.
- h) Realizar las tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina, preparando los pedidos que aseguren un nivel de existencias mínimo.
- t) Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.

## 8 RESULTADOS DE APRENDIZAJE.

Como se indica en el Anexo I de la Orden de 8 de noviembre de 2016, nuestro módulo profesional de Aplicaciones básicas de ofimática, contribuye a alcanzar los siguientes Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación, de manera que, en la relación siguiente se muestra la propuesta de distribución de los Resultados de Aprendizaje que pueden ser obtenidos en la empresa (**en negrita y sombreado**) y en centro educativo, que dependiendo de las características socioeconómicas y productivas podrán verse modificados. No obstante, quedarán recogidos en el Plan de Formación Inicial e individual de cada alumno/a si fuese necesario.

**RA1.-** Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.

#### CRITERIOS DE 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 respuestas 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 periodo de garantía.
- f) Se han relacionado las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.

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



**PROGRAMACIÓN DEL MODULO  
PREPARACIÓN DE PEDIDO Y VENTA DEL  
PRODUCTO**

Página 9 de 31

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

- a) Se han aplicado las recomendaciones básicas de conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando 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, packing list, 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 realizado operaciones de pesado y medido con los equipos y herramientas requeridos.
- f) Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja.
- g) Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.

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


**CRITERIOS DE 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.
- e) Se ha manejado con la precisión requerida los equipos de pesaje y/o conteo manual y/o mecánico, utilizando las unidades de medida y peso especificadas en las órdenes de pedido.
- f) Se han aplicado las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.

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

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

- a) Se han descrito las funciones del servicio de atención al cliente.
- b) Se han identificado los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados(formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros)**
- c) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- d) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.**

	<p align="center"><b>PROGRAMACIÓN DEL MODULO PREPARACIÓN DE PEDIDO Y VENTA DEL PRODUCTO</b></p>	<p align="right">Página 10 de 31</p>
---	---	--------------------------------------


- e) Se ha suministrado la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.
- f) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación, clasificándolos y transmitiendo su información al responsable de su tratamiento.

## 9 CONTENIDOS

### 9.1 Contenidos Básicos.


Los contenidos básicos según la orden del ciclo y su relación con los resultados de aprendizaje y las unidades de trabajo son:

CONTENIDOS BÁSICOS SEGÚN LA ORDEN DEL CICLO FORMATIVO Y RELACIÓN CON LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE y ut		
<b>Bloque temático 1: asesoramiento en el punto de venta</b>		
RA 1: Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionados las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones recibidas. instrucciones establecidas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fases del proceso de atención al cliente y de preparación de pedidos.</li> <li>• Periodos de garantía.</li> <li>• Documentación relacionada con las operaciones de cobro y devolución.</li> <li>• Técnicas básicas de venta y comunicación.</li> <li>• La atención del cliente. La relación con el cliente potencial. Transmisión de la información.</li> <li>• El léxico comercial.</li> <li>• Características de los productos. Calidades. Formas de uso y consumo.</li> </ul>	<b>U T. 1</b>
<b>Bloque temático 2: Conformación de pedidos de mercancías y productos</b>		

	<p align="center"><b>PROGRAMACIÓN DEL MODULO</b> <b>PREPARACIÓN DE PEDIDO Y VENTA DEL PRODUCTO</b></p>	<p align="right">Página 11 de 31</p>
---	--	--------------------------------------

RA 2: Conformar pedidos de acuerdo con los requisitos de posibles clientes, aplicando técnicas de	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de mercancías/productos. Características</li> <li>• Tipos de pedidos. Unidad de pedido. Documentos relacionados, tales como hojas de pedido, albaranes, órdenes de reparto, packing list, entre otras.</li> <li>• Métodos de preparación de pedidos: manuales, semiautomáticos y automáticos.</li> <li>• Manipulación y conservación de productos.</li> <li>• Recomendaciones de seguridad, higiene y salud</li> </ul>	UT.2
RA 2 y RA3: Conformar pedidos de acuerdo con los requisitos de posibles clientes, aplicando técnicas de	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pesaje, colocación y visibilidad. Equipos de pesaje.</li> <li>• Sistemas de pesaje y optimización de pedidos. Picking por voz.</li> <li>• Verificación de pedidos. Registro y comprobación de pedidos. Flujos de información.</li> <li>• Operaciones con terminales en el punto de venta (TPV). Tipos de terminal en el punto de venta. Manejo de cajas registradoras. Manejo de TPVs.</li> <li>• Los medios de pago electrónicos. El datáfono.</li> </ul>	UT.3

Bloque temático 3: Preparación de pedidos para su expedición		
RA 3: Preparar pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operativa básica en la preparación de pedidos. Pasos y características.</li> <li>• Simbología básica en la presentación de productos y mercancías para su manipulación.</li> <li>• Documentación para la preparación de pedidos. Control del proceso: Trazabilidad.</li> <li>• Equipos y medios para la preparación de pedidos. Finalización de pedidos.</li> </ul>	UT. 4

	<p align="center"><b>PROGRAMACIÓN DEL MODULO PREPARACIÓN DE PEDIDO Y VENTA DEL PRODUCTO</b></p>	<p align="right">Página 12 de 31</p>
---	---	--------------------------------------


	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación y embalado para su transporte o entrega.</li> <li>• Embalaje. Normas y recomendaciones básicas. Embalado manual y mecánico. Tipos de envases y embalajes relacionándolos con las características físicas y técnicas de los productos o mercancías que contienen.</li> <li>• Colocación y disposición de productos en la unidad de pedido.</li> <li>• Normas de prevención de riesgos laborales de aplicación a la preparación de pedidos. Accidentes y riesgos habituales.</li> <li>• Higiene postural. Recomendaciones en la manipulación manual de cargas.</li> <li>• Exposición a posturas forzadas.</li> </ul>	<p align="center"><b>UT.5</b></p>
--	--	-----------------------------------

<b>Bloque temático 4: Seguimiento del servicio postventa</b>		
<p align="center"><b>RA 4: Realiza el seguimiento del servicio postventa identificando las situaciones</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio postventa. Entrega de pedidos.</li> <li>• Las reclamaciones.</li> <li>• Procedimientos para tratar las reclamaciones.</li> <li>• Documentos necesarios para la gestión de reclamaciones.</li> <li>• Procedimiento de recogida de formularios.</li> <li>• Aspectos básicos de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.</li> </ul>	<p align="center"><b>U.T.6</b></p>

## **9.2 Índice de las unidades de trabajo**

Las unidades didácticas que se desarrollarán durante el curso 2025/26 serán:

1. Asesoramiento en el punto de venta
2. Conformación de pedidos de mercancías y productos
3. Manipulación de pedidos
4. Preparación de pedidos para la expedición
5. Presentación y embalado de productos
6. Seguimiento del servicio posventa

	<p align="center"><b>PROGRAMACIÓN DEL MODULO PREPARACIÓN DE PEDIDO Y VENTA DEL PRODUCTO</b></p>	<p align="right">Página 13 de 31</p>
---	---	--------------------------------------

### 9.3 Secuenciación y temporalización de contenidos

Esta propuesta de temporalización de los contenidos en nuestra programación, tiene un carácter flexible y se irá adaptando según la capacidad de aprendizaje y comprensión del alumnado.


La distribución temporal de la fase de formación en empresa u organismo equiparado se realizará según el criterio de cada equipo docente y las características socioeconómicas y productivas del entorno en el que se circunscriba la enseñanza.

En nuestro caso y dada la flexibilidad y dinamismo que incorpora el espíritu de la propuesta dual, la estancia formativa de los alumnos/as en la empresa u organismo equiparado se llevará a cabo en el segundo y tercer trimestre, y las fechas concretas quedarán reflejadas en el Plan de Formación Inicial e individuales.

En la tabla siguiente se muestra la propuesta de distribución de los Contenidos que pueden ser obtenidos en la empresa y en centro educativo, que dependiendo de las características socioeconómicas y productivas podrán verse modificados.

**Del total de 210 horas, 76 horas se imparten en el centro educativo y 134 horas en la empresa.**

RELACIÓN DE UNIDADES DE TRABAJO Y TEMPORALIZACIÓN							
Eval	Resultados de aprendizaje				Bloque temático	Unidades de trabajo	Horas
	RA1	RA2	RA3	RA4			
1ª EVALUACIÓN (15/09/2025 al 1/12/2025)	a,e,f			a	I	1. Asesoramiento punto de venta	18
		a,b,c,e,g			II	2. Conformación de pedidos	18
		g,c	a,b,e		II	3. Manipulación pedidos	18
	<b>Total horas 1º evaluación</b>						<b>54</b>
EVALUACIÓN (2/12/2025 al			a,f		III	4. Preparación de pedidos para expedición	6
			b,c,d		III	5. Presentación y embalaje de productos	8

	<b>PROGRAMACIÓN DEL MODULO PREPARACIÓN DE PEDIDO Y VENTA DEL PRODUCTO</b>	Página 14 de 31
---	---	-----------------

3º EVAL. Y 1ª EVAL. FINAL (17/03/2026 al 08/06/2025)	b,c,d				I	1. Asesoramiento punto de venta. EMPRESA.	25
				b,d,e, f	IV	6. Seguimiento servicio postventa EMPRESA.	35
	<b>Total horas 2º evaluación</b>						<b>68</b>
	b,c,d				I	1. Asesoramiento punto de venta. EMPRESA.	32
				b,d,e, f	IV	6. Seguimiento servicio postventa EMPRESA.	42
		d,f			III	5. Presentación y embalaje de productos	4
				c	IV	6. Seguimiento servicio postventa	2
	<b>Total horas 3ª evaluación y 1º evaluación final</b>						<b>80</b>
	<b>Periodo de refuerzo y recuperación del 09/06/26 al 23/06/26</b>						<b>10</b>
	<b>2ª Final 24/06/2026 - Total horas módulo (6 horas semanales)</b>						<b>212</b>

#### 9.4 Contenidos transversales. Educación en valores.


Es necesario incluir y tratar contenidos para la educación en valores (elementos transversales), que completen las enseñanzas establecidas a nivel curricular.

La LEA, en sus artículos 39 y 40, hacen referencia a la Educación en Valores, Cultura Andaluza y las líneas generales de actuación pedagógica.

Adaptándonos a nuestro centro se priorizarán el tratamiento de los siguientes valores:

- Cultura andaluza**: Este contenido se desarrollará a lo largo de todo el curso, y el alumno/a descubrirá la realidad y característica de su entorno (participación en el día del flamenco, día de Andalucía...)
- Fomentar el pensamiento crítico**: Mediante debates en el aula los alumnos/os deberán defender sus ideas y aprenderán a pensar por sí mismos.
- Autoaprendizaje**: Mediante la realización de actividades en el aula, se fomentará el trabajo autónomo para que el alumno/a sea protagonista de su propio aprendizaje.
- Género, discriminación y violencia**: Debido a que este es un tema que afecta a toda la sociedad, debe ser tratado en el aula, haciendo ver y pensar a los alumnos/as sobre la discriminación sexual en la empresa y en la vida misma.
- Coeducación**: Se utilizará terminología no sexista en el aula. Se llevará a cabo tanto en los agrupamientos del alumnado, como en el tratamiento de las actividades



	<p style="text-align: center;"><b>PROGRAMACIÓN DEL MODULO PREPARACIÓN DE PEDIDO Y VENTA DEL PRODUCTO</b></p>	<p style="text-align: right;">Página 15 de 31</p>
---	--	---

de clase o complementarias, utilizando terminología no sexista ni estereotipos sociales. Como docente dar ejemplo a la hora de utilizar el lenguaje.

- f) **Educación en las TIC:** Esta área es de eminente importancia para que vean la aplicación práctica del módulo con las nuevas tecnologías. También se hará hincapié en la confidencialidad de la información.
- g) **Emprendimiento:** Se motivará e informará al alumnado sobre la creación de empresas.
- h) **Educación para la convivencia y la paz:** Respeto por el trabajo de los demás, tolerancia con los errores cometidos, apoyo al que no sabe...
- i) **Prevención de Riesgos Laborales:** Darles a conocer al alumnado, los riesgos y medidas preventivas a la hora de desarrollar su trabajo (ergonomía)
- j) **Sostenibilidad medioambiental:** utilización correcta de los recursos disponibles, tres R, reducir, reutilizar y reciclar (utilizar folios ecológicos, reciclar papel y plástico...).
- k) **Fraude fiscal:** Lucha contra el fraude fiscal, mediante ejemplos y visitas a organismos públicos (AEAT).
- l) **Educación del consumidor:** Tratar temas sobre el consumismo compulsivo, aprender a asesorarse bien antes de adquirir algo, saber tratar adecuadamente conflictos con nuestros clientes y proveedores.
- m) **Fomento de la lectura:** potenciar la lectura de prensa y revistas especializadas de artículos relacionadas con el módulo y con aspectos relacionados con el perfil profesional del ciclo formativo. El alumnado leerá dichos artículos y posteriormente se comentarán y debatirán en clase.

## 9.5 Contenidos interdisciplinares


Algunos de los contenidos que se imparten en este módulo, se pueden complementar con los contenidos de otros módulos del ciclo, que son en gran medida coincidentes. A continuación, se detalla cómo se pueden relacionar los contenidos del presente módulo con otros del ciclo: Realiza el seguimiento del servicio postventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes. (Atención al cliente 1ª FPB) (Archivo y Comunicación 2º FPB) Fases del proceso de atención al cliente y de preparación de pedidos: Conformación de pedidos de mercancías y productos: (Técnicas Administrativas Básicas 1ª FPB) (Atención al cliente 1º FPB) Aplicaciones Básicas de Ofimática 2º FPB) (Archivo y Comunicación 2º FPB) Preparación de pedidos para la expedición: (Técnicas Administrativas Básicas 1ª FPB) (Atención al cliente 1ª FPB)(Archivo y Comunicación 2º FPB) (Aplicaciones Básicas de Ofimática 2º FP)

## 10 METODOLOGÍA

Con la metodología vamos a considerar los criterios y decisiones que afectan a la acción didáctica, esto es, el **cómo enseñar**.

Contamos, para el desarrollo de nuestra metodología, con unos principios metodológicos, que



	<p style="text-align: center;"><b>PROGRAMACIÓN DEL MODULO PREPARACIÓN DE PEDIDO Y VENTA DEL PRODUCTO</b></p>	<p style="text-align: right;">Página 16 de 31</p>
---	--	---

serán nuestro referente a la hora de adoptar las estrategias metodológicas y las actividades didácticas, diferenciando entre la metodología que se llevará a cabo en el centro educativo y la que se hará en la empresa u organismo equiparado.

### 10.1 Metodología en el centro educativo

El alumno/a recibirá la formación inicial, previa a la incorporación a la empresa, en el Centro educativo y se llevará a cabo la siguiente metodología didáctica.

La metodología didáctica se fundamentará en los principios de la **LO 3/2022** y del **RD 659/2023**, priorizando un **aprendizaje competencial, inclusivo, flexible y conectado con la realidad laboral**.


Se adoptará un enfoque **activo y práctico**, en el que el alumnado será el protagonista de su proceso formativo mediante la realización de **tareas y proyectos simulados o vinculados a situaciones reales de oficina**, que reproduzcan el entorno administrativo de empresas y administraciones públicas.

Se potenciará el **uso intensivo de herramientas digitales**, garantizando la adquisición de la competencia en digitalización, así como el respeto a la normativa de protección de datos y a la sostenibilidad en los procesos administrativos.

Contamos, para el desarrollo de nuestra metodología, con unos principios metodológicos, que serán nuestro referente a la hora de adoptar las estrategias metodológicas y las actividades didácticas.

#### 10.1.1 Principios metodológicos

- **Aprendizaje competencial:** El enfoque metodológico prioriza el desarrollo de las competencias específicas del módulo en relación con las situaciones profesionales y los resultados de aprendizaje del perfil profesional del ciclo.
- **Aprendizaje significativo y funcional:** Los contenidos se contextualizan en el entorno real de las empresas del sector administrativo, con especial atención a la digitalización y su impacto en los procesos productivos.
- **Atención a la diversidad y personalización:** Se garantizará la inclusión, la equidad y la accesibilidad para todos los estudiantes, adaptando actividades, tiempos y recursos cuando sea necesario.
- **Interdisciplinariedad:** Se promoverán actividades que permitan la conexión con otros módulos (por ejemplo, “Tratamiento informático de datos” o “Técnicas administrativas básicas”) para favorecer la visión integral de los procesos digitales en la empresa.

	<p style="text-align: center;"><b>PROGRAMACIÓN DEL MODULO PREPARACIÓN DE PEDIDO Y VENTA DEL PRODUCTO</b></p>	<p style="text-align: right;">Página 17 de 31</p>
---	--	---

- **Uso intensivo de tecnologías digitales:** Se fomentará el uso de aplicaciones ofimáticas, herramientas de colaboración en la nube, simuladores de procesos administrativos y recursos digitales actualizados.

Este modelo propuesto será abierto y flexible, donde se introducirán todas las modificaciones necesarias que se vayan detectando a lo largo del proceso de enseñanza aprendizaje.

#### 10.1.2 Estrategias metodológicas

- **Aprendizaje basado en proyectos (ABP):** Los estudiantes realizarán proyectos relacionados con la implantación de herramientas digitales en procesos administrativos (gestión documental digital, automatización de tareas, uso de ERP/CRM, etc.).
- **Aprendizaje cooperativo:** Se organizarán actividades en parejas o grupos para resolver casos prácticos, simulaciones de procesos de digitalización o elaboración de presentaciones.
- **Resolución de problemas reales:** Se plantearán situaciones profesionales simuladas en las que el alumnado deberá proponer soluciones digitales para mejorar la eficiencia de los procesos administrativos.
- **Gamificación:** Uso de dinámicas lúdicas, retos digitales y herramientas como Kahoot o Genially para reforzar conocimientos de forma motivadora.
- **Estudio de casos reales:** Análisis de empresas que hayan implantado procesos de transformación digital, identificando buenas prácticas, retos y resultados obtenidos.

#### 10.1.3 Actividades complementarias y extraescolares

Al estar este módulo muy vinculado al mundo laboral, es conveniente que el alumnado visite centros y lugares de trabajo como actividades complementarias y extraescolares. Para ello, será necesaria la coordinación con el equipo docente del departamento, a fin de que el alumnado visite aquellas empresas relacionadas con los estudios que está cursando, y compruebe la aplicación práctica de los contenidos.


### 10.2 Metodología en la empresa

En el período de formación en la empresa se realizarán la/s actividad/es formativa/s que se adjuntan a esta programación en el **ANEXO I**, donde se indican los Resultados de Aprendizaje y criterios de evaluación que van a ser desarrollados en esta fase.

Estas actividades permitirán al alumno la observación y participación en procesos administrativos reales.

Mediante las visitas de seguimiento (presenciales y/o telemáticas), el tutor docente encargado del seguimiento de alumno velará porque se realicen las actividades propuestas y de obtener un “feedback” de la evolución del alumno.

Los Resultados de Aprendizaje y criterios de evaluación que se plantean adquirir en la fase de formación en la empresa, y además recogidos en el Plan Formativo Inicial, de este módulo se detallan a continuación:

	<p align="center"><b>PROGRAMACIÓN DEL MODULO PREPARACIÓN DE PEDIDO Y VENTA DEL PRODUCTO</b></p>	<p align="right">Página 18 de 31</p>
---	---	--------------------------------------

### 3006-Preparación de pedidos y venta de productos

RA1. Asesora sobre las características de los productos solicitados, seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.

C.E.: b, c, d

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

C.E.: b, d, e, f

Nº horas a desarrollar en la empresa: 134 horas.

## **10.2.1 Interrupción de la actividad formativa durante la fase de formación en la empresa**

La dirección del centro docente y a instancias de la empresa u organismo equiparado o de oficio, podrá interrumpir la fase de formación en empresa u organismo equiparado de un alumno o alumna bien por incumplimiento de los compromisos adquiridos o por cualquier circunstancias sobrevenida debidamente justificada.

En este caso, el equipo docente valorará:

- a) que realice esta fase de formación en otra empresa u organismo equiparado;
- b) que alcance los resultados de aprendizaje en el centro docente siempre que se cumplan los requisitos mínimos establecidos para cada régimen.


Para el alumnado que acumule un número de faltas superior al 30% de la duración de la fase de formación en empresa u organismo equiparado en el curso académico que se encuentre matriculado, por causas de fuerza mayor, accidente, enfermedad, cuestiones de salud derivadas de situaciones de discapacidad, riesgo durante el embarazo, maternidad o paternidad, entre otras, el equipo docente valorará:

- a) Ampliar el periodo de la fase de formación en empresa, en función del grado de consecución de los resultados de aprendizaje que estuvieran previstos para ese periodo en su plan de formación individual.
- b) que complete su fase de formación en una empresa u organismo equiparado diferente al inicialmente establecido; en el mismo curso o en un curso posterior.
- c) Adquirir los resultados de aprendizaje previstos en el plan de formación que no se hubieran desarrollado en la empresa, en el centro docente en el que se encuentre matriculado, siempre que se cumplan los requisitos mínimos para cada régimen.

# **11 EVALUACIÓN**

## **11.1 Consideraciones previas**

Es fundamental tener en cuenta las normas generales de ordenación de la evaluación establecidas en la Orden de 18 de septiembre de 2025, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación

	<p style="text-align: center;"><b>PROGRAMACIÓN DEL MODULO PREPARACIÓN DE PEDIDO Y VENTA DEL PRODUCTO</b></p>	<p style="text-align: right;">Página 19 de 31</p>
---	--	---

y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía, que desarrolla lo siguiente:

- La evaluación de los aprendizajes del alumnado que cursa grados D y E del Sistema de Formación Profesional en la Comunidad Autónoma de Andalucía será objetiva, continua, formativa e integradores de las competencias adquiridas en el centro y en la empresa u organismo equiparado.
- La aplicación del proceso de evaluación continua del alumnado requerirá en la modalidad presencial, su asistencia regular y obligatoria, tanto al centro docente como en la fase de formación en empresa, de al menos el 80% de la duración total del módulo.
- Cuando los resultados de aprendizaje se adquieran tanto en el centro como en la empresa, la evaluación será responsabilidad del personal docente que imparta el módulo.
- La evaluación debe permitir verificar la adquisición de las competencias profesionales y para la empleabilidad, tomando como referencia los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación establecidos en la norma básica y en el desarrollo autonómico correspondiente garantizando, que el esfuerzo, el rendimiento y la adquisición de los aprendizajes sean valorados y reconocidos con objetividad.

Para que se le aplique el proceso de evaluación continua al alumnado de formación profesional de la modalidad presencial este debe asistir regularmente a clase (no llegar al 20% de faltas, sumadas las justificadas y las injustificadas) y participar en las actividades programadas en el módulo.


## 11.2 Evaluación del proceso de aprendizaje.

En el segundo curso, donde se encuadra este módulo, se realizarán tres sesiones de evaluación parcial dentro del período lectivo. Además de estas, se llevará a cabo una sesión de evaluación inicial y dos sesiones de evaluación final.

**Evaluación inicial:** Como indica la Orden de evaluación, durante el primer mes desde el comienzo del periodo lectivo, el profesorado realizará una evaluación inicial con el objetivo de indagar sobre las características y el nivel de competencias que presenta el alumnado en relación con los resultados de aprendizaje y contenidos de las enseñanzas que va a cursar.

Permitirá tomar conciencia del punto de partida del alumnado y adecuar la planificación de mi actividad docente, de la metodología a aplicar y de las posibles medidas de atención a la diversidad que se tengan que adoptar, como hemos mencionado anteriormente.

**Evaluación parcial:** En las sesiones de evaluación parcial se hará constar la información de las calificaciones del alumnado obtenidas en los resultados de aprendizaje que se hayan impartido en este periodo.

	<p align="center"><b>PROGRAMACIÓN DEL MODULO PREPARACIÓN DE PEDIDO Y VENTA DEL PRODUCTO</b></p>	<p align="right">Página 20 de 31</p>
---	---	--------------------------------------

### 11.3 Criterios de evaluación.

Los **criterios de evaluación** serán en todo momento el referente fundamental para realizar la evaluación del alumnado, describen aquello que se quiere valorar y que el alumnado debe lograr y que nos permitirán comprobar en qué grado y nivel se han alcanzado los Resultados de Aprendizaje del módulo, para evaluar dichos criterios se utilizarán distintas técnicas e instrumentos de evaluación.

En las tablas que se muestran a continuación se indican los pesos que tienen cada uno de los Resultados de Aprendizaje de este módulo. Y dentro de cada Resultado de Aprendizaje, el peso que tienen cada uno de los criterios de evaluación, que en este caso, dentro de un mismo Resultado, **todos los criterios tienen el mismo porcentaje**. Además, se indica con sombreado los criterios que se imparten en la empresa u organismo equiparado.

<b>RA1. Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas. (25%)</b>			
<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>	<b>%MP</b>	<b>U.D.</b>	<b>TÉCNICA E INSTRUMENTO</b>
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.	16,67%	1	Observación (Lista de comprobaciones) Pruebas objetivas (plantilla) Ejecución práctica (rúbrica)
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. <b>(EMPRESA)</b>	16,67%	1	Actividad formativa en la empresa
c) Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado. <b>(EMPRESA)</b>	16,67%	1	
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. <b>(EMPRESA)</b>	16,67%	1	
e) Se ha informado al posible cliente de las características de los productos, especialmente de las calidades esperables, formas de uso y consumo, argumentando sobre sus ventajas y comunicando el periodo de garantía.	16,67%	1	Observación (Lista de comprobaciones) Pruebas objetivas (plantilla) Ejecución práctica (rúbrica)
f) Se han relacionado las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.	16,67%	1	Ejecución práctica (rúbrica)



**PROGRAMACIÓN DEL MODULO  
PREPARACIÓN DE PEDIDO Y VENTA DEL  
PRODUCTO**

Página 21 de 31

**CALIFICACIÓN TOTAL DEL RA**

**100%**

**RA2. Conformar pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos. (25%)**

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	%MP	U.D.	TÉCNICA E INSTRUMENTO
a) Se han aplicado las recomendaciones básicas de conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando la simbología relacionada.	14,29%	2	Observación (Lista de comprobaciones) Pruebas objetivas (plantilla) Ejecución práctica (rúbrica)
b) Se ha interpretado la información contenida en órdenes de pedido tipo, cumplimentando los documentos relacionados, tales como hojas de pedido, albaranes, órdenes de reparto, packing list, entre otras.	14,29%	2,3	
c) Se han descrito los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos.	14,29%	3	
d) Se han descrito las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos.	14,29%	4	
e) Se han realizado operaciones de pesado y medido con los equipos y herramientas requeridos.	14,29%	3	
f) Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja.	14,29%	3	
g) Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.	14,29%	3	
<b>CALIFICACIÓN TOTAL DEL RA</b>	<b>100%</b>		

**RA3. Preparar pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos. (25%)**

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	%MP	U.D.	TÉCNICA E INSTRUMENTO
a) Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final).	16,67%	4	(Lista de comprobaciones) Pruebas objetivas (plantilla) Ejecución
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.	16,67%	5	





**PROGRAMACIÓN DEL MODULO  
PREPARACIÓN DE PEDIDO Y VENTA DEL  
PRODUCTO**

Página 22 de 31

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.	16,67%	4	
d) Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.	16,67%	5	
e) Se ha manejado con la precisión requerida los equipos de pesaje y/o conteo manual y/o mecánico, utilizando las unidades de medida y peso especificadas en las órdenes de pedido.	16,67%	5	
f) Se han aplicado las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.	16,67%	5	
<b>CALIFICACIÓN TOTAL DEL RA</b>	<b>100%</b>		

**RA4. Realiza el seguimiento del servicio postventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes. (25%)**

<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>	<b>%MP</b>	<b>U.D.</b>	<b>TÉCNICA E INSTRUMENTO</b>
a) Se han descrito las funciones del servicio de atención al cliente.	16,67%	6	Observación (Lista de comprobaciones) Pruebas objetivas (plantilla) Ejecución práctica (rúbrica)
b) Se han identificado los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros) <b>(EMPRESA)</b>	16,67%	6	Actividad formativa en la empresa
c) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.	16,67%	6	Observación (Lista de comprobaciones) Pruebas objetivas (plantilla) Ejecución práctica (rúbrica)
d) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable. <b>(EMPRESA)</b>	16,67%	6	Actividad formativa en la empresa
e) Se ha suministrado la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso. <b>(EMPRESA)</b>	16,67%	6	



**PROGRAMACIÓN DEL MODULO  
PREPARACIÓN DE PEDIDO Y VENTA DEL  
PRODUCTO**

Página 23 de 31

f) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación, clasificándolos y transmitiendo su información al responsable de su tratamiento. (EMPRESA)	16,67%	6	
<b>CALIFICACIÓN TOTAL DEL RA</b>	<b>100%</b>		

### 11.4 Técnicas e instrumentos de evaluación

La evaluación será continua y tendrá en cuenta el progreso del alumno/a respecto a la formación adquirida en el módulo, para lo cual se requiere la asistencia regular a clase y la realización de las actividades programadas.


Para la evaluación de los aprendizajes de los alumnos/as se tendrán en cuenta los resultados de aprendizaje, como expresión de los resultados que deben ser alcanzados por los alumnos/as en el proceso de enseñanza-aprendizaje, y los criterios de evaluación del módulo como referencia del nivel aceptable de esos resultados; y también se tendrán en cuenta los objetivos generales que figuran en el decreto.

Las principales técnicas e instrumentos de evaluación a utilizar se pueden clasificar en:

<b>TÉCNICAS DE EVALUACIÓN</b>	<b>DE</b>	<b>INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN</b>
Pruebas específicas		Pruebas orales o escritas (tipo test, preguntas cortas, resolución de problemas)
Ejercicios evaluables	prácticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Tareas y actividades planteadas.</li> <li>-Trabajos de investigación, individuales o grupales.</li> <li>-Mapas conceptuales, resúmenes</li> <li>-Presentaciones orales.</li> <li>-Cuestionario</li> <li>-Proyecto basado en problemas.</li> <li>- Actividad formativa en la empresa: ANEXO I</li> </ul>
Observación sistemática		Rúbrica sobre motivación, participación, interés y esfuerzo mostrado.

**En resumen**, cada RA tendrá varios de los instrumentos o actuaciones mencionadas. Para superar el módulo hay que superar todos los RA, y para superar cada RA hay que sacar una media de cinco o más en cada grupo de instrumentos, para poder proceder a hacer la media.




	<p align="center"><b>PROGRAMACIÓN DEL MODULO PREPARACIÓN DE PEDIDO Y VENTA DEL PRODUCTO</b></p>	<p align="right">Página 24 de 31</p>
---	---	--------------------------------------

### **11.5 Criterios e instrumentos de calificación.**

- La calificación de cada resultado de aprendizaje vendrá determinada por la sumatoria del peso asignado a cada uno de sus criterios de evaluación que conforman el R.A.
- Cada instrumento de evaluación podrá evaluar uno o varios criterios, y eso determinará su calificación dentro de cada RA. Viene determinado en el punto 11.2 de la presente programación.
- Un RA con sus criterios de evaluación, puede abarcar varias unidades didácticas, por tanto, habrá que superar todas las unidades que afectan a ese RA, para obtener una calificación positiva.
- La calificación de las actividades formativas realizadas en las empresas se obtendrá a través de la información facilitada por los tutores laborales mediante cuestionarios, las fichas de seguimiento de los alumnos y las visitas de seguimiento de los tutores docentes.
- El alumnado obtendrá una calificación positiva en cada una de las evaluaciones parciales siempre que supere cada uno de los resultados de aprendizaje asociados a misma, es decir, al menos un valor numérico de 5 en cada uno de ellos.
- Si el alumnado superase todos los resultados de aprendizaje, la calificación final del módulo vendría determinada por la sumatoria del peso asignado a cada uno de los resultados de aprendizaje.
- Se utilizarán diferentes instrumentos de evaluación para comprobar si se superan los criterios de evaluación.
- El alumnado que no supere un resultado de aprendizaje deberá acudir al proceso de refuerzo de junio y recuperar dichos resultados.
- La calificación final se establecerá mediante la media aritmética de las calificaciones de los resultados de aprendizaje superados durante el curso, junto con los alcanzados en el proceso de refuerzo.
- A lo largo de cada unidad didáctica se realizarán multitud de actividades y ejercicios prácticos, parte de ellos se resolverán en clase y otra parte se harán fuera del aula, para su posterior entrega, unas veces en papel y otras veces a través de la plataforma Moodle.
- De todas las unidades se realizarán pruebas objetivas sobre los contenidos conceptuales y procedimentales, bien de manera escrita u oral.

### **11.6 Plan de refuerzo para alumnos/as que no hayan superado alguna de las evaluaciones parciales.**

Según el artículo 22 de la Orden de 18 de septiembre de 2025, en las ofertas que cuenten con dos evaluaciones finales por curso, el periodo de refuerzo y mejora de las competencias será el comprendido entre las dos evaluaciones finales.

	<p style="text-align: center;"><b>PROGRAMACIÓN DEL MODULO PREPARACIÓN DE PEDIDO Y VENTA DEL PRODUCTO</b></p>	<p style="text-align: right;">Página 25 de 31</p>
---	--	---

**Plan de refuerzo:** Durante este período, los alumnos que tengan que superar módulos pendientes de evaluación positiva, la asistencia será obligatoria y deberán realizar todas **las actividades propuestas** por el profesorado necesarias para conseguir la superación de los resultados de aprendizaje y, en concreto, únicamente de aquellos criterios de evaluación no conseguidos.

Se realizarán actividades, teniendo en cuenta, las necesidades y dificultades del alumnado, del siguiente tipo:

- Repaso de las unidades de trabajo.
- Explicación de casos prácticos con más dificultades para el alumnado.
- Realización y revisión de casos prácticos y ejercicios.
- Facilitación de resúmenes y esquemas con los contenidos básicos de las unidades.

*No obstante, estas clases se organizarán también en función del alumnado que asiste a las mismas y de sus necesidades. Se incidirá en aspectos que, de forma general, el alumnado tenga más dificultad y se atenderá a cada alumno/a con ejercicios de refuerzo de acuerdo a sus necesidades.*

**Alumnado que llegado junio tiene todo pendiente** (ya sea por la pérdida de evaluación continua o por cualquier otro motivo).

Dicho alumnado seguirá teniendo derecho a una prueba en junio la cual constará de teoría y práctica de todo el temario. Previa la realización de la prueba el alumno o alumna deberá entregar todas las actividades realizadas durante el curso, de forma manual, para lo cual debió de tomar contacto con este, antes de llegado junio.


**Plan de mejora:** Se trabajarán situaciones reales de gestión administrativa y laboral en supuestos prácticos globales para mejorar la calificación de los resultados obtenidos.

### **11.7 Evaluación del proceso de enseñanza.**

Como hemos comentado en párrafos anteriores, es necesario, no solo evaluar al alumnado, sino también evaluar nuestra propia actuación como docente. Debemos reflexionar sobre aspectos tales como:

- Cumplimiento de la programación.
- Clima de la clase.
- Adecuación de las metodologías empleadas.
- Organización de los materiales, espacios y tiempos.
- Técnicas e instrumentos de evaluación.

Tiene especial importancia en la evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje, el análisis de los resultados del alumnado en cada evaluación parcial, y en caso de ser necesario, se deberán adoptar las medidas oportunas para una mejora continua, de forma que introduciremos las mejoras necesarias en nuestra programación, tratando de hacerla lo más coherente y adecuada posible.

	<p align="center"><b>PROGRAMACIÓN DEL MODULO PREPARACIÓN DE PEDIDO Y VENTA DEL PRODUCTO</b></p>	<p align="right">Página 26 de 31</p>
---	---	--------------------------------------

### 11.8 Autoevaluación de la práctica docente

Los departamentos realizarán una autoevaluación de la práctica docente de cada uno de los miembros según modelo previamente aprobado en ETCP y consensuado por todos los miembros del claustro.


## 12 RECURSOS

- Materiales didácticos:
  - **Libro de texto:** preparación de pedido y venta de producto, de la editorial Editex.
  - Carpeta de Documentos, correspondiente al Libro de texto (voluntario para el alumnado).
  - Documentos reales o fotocopiados proporcionados por el profesor.
  - Revistas especializadas relacionadas con el módulo o con el perfil profesional del ciclo formativo, tipo: “Emprendedores”, “Capital”, “Expansión”.
  - La propia programación, que estará a disposición del alumnado, así como, los criterios de evaluación y calificación que estarán expuestos en el tablón del aula.
- Programas informáticos e internet:
  - Página Web.
  - Plataforma educativa **Moodle**
  - Plataforma **Classroom**
  - Presentaciones de PowerPoint.
- Recursos espaciales:
  - Pizarra de la clase.
  - Aula con ordenadores para todos los alumnos y conexión a Internet.
  - Pizarra electrónica.

## 13 ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Antes de comenzar a hablar sobre el tema en cuestión, hacemos mención a la ley que rige el sistema educativo español, la **LOE** Ley Orgánica de Educación Ley 2/2006 de 3 mayo, que en su Preámbulo dice que: “La educación es el medio más adecuado para construir la personalidad de los jóvenes, desarrollar al máximo sus capacidades, conformar su propia identidad personal y configurar su comprensión de la realidad.”

Por otra parte, la **LOMCE**, Ley Orgánica 8/2013 de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad

	<p align="center"><b>PROGRAMACIÓN DEL MODULO PREPARACIÓN DE PEDIDO Y VENTA DEL PRODUCTO</b></p>	<p align="right">Página 27 de 31</p>
---	---	--------------------------------------

educativa, centra al alumnado en la razón de ser de la educación, siendo dirigido el aprendizaje a formar personas autónomas, críticas, con pensamiento propio.

El art.113.2 de la **LEA** establece que se considera alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo, aquel que presenta necesidades educativas especiales debidas a diferentes grados y tipos de capacidades personales de orden físico, psíquico, cognitivo o sensorial; el que, por proceder de otros países o por cualquier otro motivo, se incorpore de forma tardía al sistema educativo, así como, el alumnado que precise de acciones de carácter compensatorio. Además, se considera alumnado con necesidad específica de apoyo educativo, aquel que presenta altas capacidades intelectuales que le permitan seguir un mayor ritmo de aprendizaje.

Partiendo de estas ideas, podemos decir que la atención a la diversidad, es una necesidad que abarca todas las etapas educativas y a todo el alumnado. Es decir, se trata de contemplar la diversidad de las alumnas y alumnos como principio y no como una medida que corresponde a las necesidades de unos pocos.

Se deberá dar respuesta a las diferentes capacidades, ritmos de aprendizaje, motivaciones e intereses, situaciones sociales, étnicas, de inmigración y de salud del alumnado, de manera integradora y normalizadora.

Y como medidas de atención a aplicar de forma general:

- Con la evaluación inicial se ha detectado que existen distintos niveles, trataremos de atender de forma individualizada al alumnado con necesidades.
- Motivar e implicar a todo el alumnado en el trabajo cooperativo, donde el alumno/a trabaje en grupo e igualmente de forma autónoma, ya que en estos grupos se nombrará un jefe de grupo que será el que reparta el trabajo.
- Creación de grupos heterogéneos, donde el alumnado que presente problemas de comprensión pueda ser ayudado por otro que no presente dicha dificultad, de manera que dé respuesta a los distintos ritmos de aprendizaje.
- Explicar pormenorizadamente los contenidos matemáticos básicos y procedimientos de cálculo.
- Fomentar el uso del diccionario, aunque no sea demandado por el alumno/a.
- Se dará más tiempo a la hora de realizar las actividades programadas en el aula, para atender a los distintos ritmos de aprendizaje.



## 14 ANEXO I ACTIVIDADES FORMATIVAS

**MÓDULO:** Preparación de pedidos  
**ACTIVIDADES FORMATIVAS**

**AF1: “Asesorar sobre los productos o servicios que ofrece la empresa siguiendo las directrices de la misma”**

**Objetivo:** Desarrollar y aplicar habilidades comunicativas, de observación y de atención al cliente en situaciones reales del entorno laboral, adecuando el lenguaje, la actitud y la estructura del mensaje a distintos contextos profesionales.


<b>RA 1:</b> Asesora sobre las características de los productos solicitados, seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas	b) Aplicación de técnicas de comunicación adecuadas al público objetivo, adaptando la actitud y discurso. c) Se han dado respuestas 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
--	---

**Actividad PP01** RA1 CE b, c, d Atención y resolución de solicitudes de material/servicios y comunicación con el usuario

Debes recoger, gestionar y dar respuesta a solicitudes de material o servicios por parte de distintos usuarios (clientes, ciudadanos, compañeros de trabajo, profesores, alumnos...) adaptando su lenguaje y actitud según el perfil del solicitante. Tendría por ejemplo que atender correctamente a alguien interesado en realizar algún trámite o que solicite algún material, adaptando la forma de hablar a su interlocutor y mostrando una actitud profesional (escucha activa, amabilidad, lenguaje adecuado, ...)

Las instrucciones de la actividad son:

1. Recibir la solicitud: de forma oral o escrita (persona, teléfono, correo).
2. Registrar la petición: en una hoja de control, Excel, correo o aplicación.
3. Comprobar si se puede atender en el momento o si necesita tramitación.
4. Informar al usuario del estado de su solicitud, indicando plazos o pasos siguientes.
5. Entregar el material o cerrar la solicitud, si procede.
6. Comunicar verbalmente o por escrito la resolución (correo, aviso, llamada,

	<p align="center"><b>PROGRAMACIÓN DEL MODULO PREPARACIÓN DE PEDIDO Y VENTA DEL PRODUCTO</b></p>	<p align="right">Página 29 de 31</p>
---	---	--------------------------------------

**Entrega/Evidencia:**

- Ficha de registro de gestión de solicitudes (al menos 1 por semana)

***AF2: “Analizar el seguimiento de los servicios postventa y reclamaciones”***

**Objetivo:** Desarrollar y aplicar habilidades comunicativas, de observación y de atención al cliente en situaciones reales del entorno laboral, adecuando el lenguaje, la actitud y la estructura del mensaje a distintos contextos profesionales.


<p><b>RA 4:</b> Realiza el seguimiento del servicio postventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.</p>	<p>b) Se han identificado los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros)</p> <p>d) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.</p> <p>e) Se ha suministrado la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.</p> <p>f) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación, clasificándolos y transmitiendo su información al responsable de su tratamiento.</p>
---	---

**Actividad PP02 RA4 CE b, d, e, f Atención y gestión de una reclamación**

Observarás, recopilarás información y participarás activamente en el proceso de atención a una reclamación real o simulada.

Las tareas serán:

1. Identificación del procedimiento de reclamaciones:
  - Solicitar al tutor/a de prácticas información sobre cómo se tramita una reclamación en el centro de trabajo.
  - Recoger los documentos que se usan: hoja o formulario de reclamación, carta tipo, modelo de respuesta, etc.
  - Elaborar un esquema o ficha resumen del protocolo interno que siguen.
2. Simulación o apoyo real en una reclamación:
  - En caso de que haya una reclamación real durante su estancia, colaborar en:
    - Entregar la documentación adecuada al reclamante.
    - Informar sobre el procedimiento (cómo presentarla, plazos, respuesta...).
  - Si no hay una situación real, realizar una simulación supervisada:
    - El alumno inventa una situación en la que un cliente/usuario realiza una reclamación y realiza todo el procedimiento.

	<p align="center"><b>PROGRAMACIÓN DEL MODULO PREPARACIÓN DE PEDIDO Y VENTA DEL PRODUCTO</b></p>	<p align="right">Página <b>30</b> de <b>31</b></p>
---	---	--

Entrega/Evidencia:

- Pequeño informe que contenga:
  - Descripción del procedimiento de reclamación observado. Esquema.
  - Listado de documentos utilizados.
  - Breve explicación (tipo guión) de cómo informaría al cliente o usuario.
  - Valoración personal sobre la importancia del trato profesional en este tipo de situaciones.