

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg101-m3006	Edición: 1	Fecha: 06-09-2024	Página 1 de 22	

ÍNDICE

A) OBJETIVOS DEL MÓDULO PROFESIONAL.....	2
B) ORGANIZACIÓN, SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS EN UNIDADES DIDÁCTICAS.....	4
C) PRINCIPIOS METODOLÓGICOS DE CARÁCTER GENERAL.....	9
D) CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN.....	13
E) RESULTADO DE APRENDIZAJE MÍNIMOS EXIGIBLES PARA OBTENER LA EVALUACIÓN POSITIVA DEL MÓDULO.....	18
F) PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.....	18
G) MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS QUE SE VAYAN A UTILIZAR, INCLUIDOS LOS LIBROS PARA USO DE LOS ALUMNOS.....	19
H) MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y VALORACIÓN QUE PERMITAN POTENCIAR LOS RESULTADOS POSITIVOS Y SUBSANAR LAS DEFICIENCIAS.	20
I) ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN Y APOYO ENCAMINADAS A LA SUPERACIÓN DEL MÓDULO PENDIENTE.....	20
J) PLAN DE CONTINGENCIA, CON ACTIVIDADES PARA LOS ALUMNOS.....	21
K) DERECHO DE LOS ALUMNOS A CONOCER LA PROGRAMACIÓN Y LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	22
MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR.....	22

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg101-m3006	Edición: 1	Fecha: 06-09-2024	Página 2 de 22	

A) OBJETIVOS DEL MÓDULO PROFESIONAL.

El Ciclo de Formación Profesional Básica en Servicios Administrativos se articula en el Anexo I del Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo, se aprueban catorce títulos profesionales básicos, se fijan sus currículos básicos y se modifica el Real Decreto 1850/2009, de 4 de diciembre, sobre expedición de títulos académicos y profesionales.

Independientemente de esto, el CFGB también está regulado por la siguiente normativa:

- La Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional
- El Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional
- La Orden ECD/701/2016, de 30 de junio, por la que se regulan los Ciclos formativos de Formación Profesional Básica en la Comunidad Autónoma de Aragón.
- La Orden ECD/1168/2017 de 6 de julio, establece el perfil profesional del título Profesional Básico en Servicios Administrativos para la Comunidad Autónoma de Aragón.

En ellas, se especifican los objetivos generales del módulo de PPV:

Objetivos generales del módulo:

Los *objetivos generales* del módulo son los siguientes:

- Determinar los elementos relevantes de los mensajes más usuales para la recepción y emisión de llamadas y mensajes mediante equipos telefónicos e informáticos.
- Aplicar procedimientos de control de almacenamiento comparando niveles de existencias, para realizar tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina.

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg101-m3006	Edición: 1	Fecha: 06-09-2024	Página 3 de 22	

- 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.
- Recibir y realizar comunicaciones telefónicas e informática transmitiendo con precisión la información encomendadas según los protocolos y la imagen corporativa.
- Realizar tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina, preparando los pedidos que aseguren un nivel de existencias mínimo.
- Realizar explicaciones sencillas sobre acontecimientos y fenómenos característicos de las sociedades contemporáneas a partir de información histórica y geográfica a su disposición.
- Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación
- Cumplir las tareas propias de su nivel con autonomía y responsabilidad, empleando criterios de calidad y eficiencia en el trabajo asignado y efectuándolo de forma individual o como miembro de un equipo.
- Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en su ámbito de trabajo, contribuyendo a la calidad del trabajo realizado.
- 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.
- Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.
- Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.
- 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.

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg101-m3006	Edición: 1	Fecha: 06-09-2024	Página 4 de 22	

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

B) ORGANIZACIÓN, SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS EN UNIDADES DIDÁCTICAS.

Según la ORDEN ECD/1168/2017, de 6 de julio, por la que se aprueba el perfil profesional del título Profesional Básico en Servicios Administrativos para la Comunidad Autónoma de Aragón., este módulo profesional estará formado por los siguientes

Contenidos:

1. Asesoramiento en el punto de venta:
 - Fases del proceso de atención al cliente y de preparación de pedidos.
 - Periodos de garantía.
 - Documentación relacionada con las operaciones de cobro y devolución.
 - Técnicas básicas de venta.
 - La atención del cliente.
2. Conformación de pedidos de mercancías y productos:
 - Tipos de mercancías/productos. Características.
 - Métodos de preparación de pedidos: manuales, semiautomáticos y automáticos.

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg101-m3006	Edición: 1	Fecha: 06-09-2024	Página 5 de 22	

- Manipulación y conservación de productos. Recomendaciones de seguridad, higiene y salud.
- Pesaje, colocación y visibilidad. Equipos de pesaje.

3. Preparación de pedidos para la expedición:

- Operativa básica en la preparación de pedidos. Pasos y características
- Documentación para la preparación de pedidos. Control del proceso: Trazabilidad.
- Finalización de pedidos.
- Normas de prevención de riesgos laborales de aplicación a la preparación de pedidos.
- Accidentes y riesgos habituales.
- Higiene postural. Recomendaciones en la manipulación manual de cargas.

4. Seguimiento del servicio postventa:

- El servicio postventa.
- Entrega de pedidos.
- Las reclamaciones
- Documentos necesarios para la gestión de reclamaciones.
- Aspectos básicos de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

 cpfp Bajo Aragón	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg101-m3006	Edición: 1	Fecha: 06-09-2024	Página 6 de 22	

Organización y secuenciación de los contenidos en unidades didácticas:

U. D. 0: Introducción.

- Léxico comercial.

U.D. 1. ASESORAMIENTO EN EL PUNTO DE VENTA

- Fases del proceso de atención al cliente
- El proceso de atención al cliente
- La garantía
- Gestión de devoluciones
- Documentos relacionados con el cobro y la devolución
- Técnicas de venta
- La atención al cliente
- Reglas para hablar por teléfono
- El léxico comercial

U.D. 2. CONFORMACIÓN DE PEDIDOS DE MERCANCÍAS Y PRODUCTOS

- Tipos de mercancías y productos
- Características de los productos
- Tipos de pedidos
- Métodos de preparación de pedidos

U.D. 3. MANIPULACIÓN DE PEDIDOS

- Preparación de las mercancías
- Fases en el proceso de manipulación de la mercancía
- Almacenamiento y transporte de las mercancías
- El almacén de las mercancías
- El personal del almacén
- Prevención de riesgos laborales

UNIDAD 4. PREPARACIÓN DE PEDIDOS PARA LA EXPEDICIÓN

- Operativa básica en la preparación de pedidos
- Documentación para la preparación de pedidos
- Simbología básica
- Las cajas registradoras y los tpv

UNIDAD 5. PRESENTACIÓN Y EMBALADO DE PRODUCTOS

- El embalaje
- Uso eficiente del embalaje
- Acondicionamiento de los productos al embalaje
- Sistemas de embalaje
- Prevención de riesgos laborales en la preparación de pedidos

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg101-m3006	Edición: 1	Fecha: 06-09-2024	Página 7 de 22	

- Higiene postural

UNIDAD 6. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO POSVENTA

- Las funciones del servicio de atención al cliente
- El servicio posventa
- La gestión de incidencias
- Resolución alternativa de litigios en materia de consumo
- Normativa aplicable

U. D. 7: CASOS GLOBALES

- Gestión de pedidos y devoluciones
- Gestión de incidencias
- Presentación y embalado de productos

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg101-m3006	Edición: 1	Fecha: 06-09-2024	Página 8 de 22	

Temporalización y secuenciación.

Unidades de trabajo propuestas para en el módulo PPV desarrollando y cubriendo los anteriores contenidos:

<u>Unidad de trabajo</u>	<u>EVALUACIÓN</u>	<u>MES</u>	<u>Tiempo: Sesiones</u>
Unidad 0: Introducción/presentación	1ª	Septiembre	1
Unidad 1: ASESORAMIENTO EN EL PUNTO DE VENTA	1ª	Septiembre/octubre	16
Unidad 2: CONFORMACIÓN DE PEDIDOS DE MERCANCÍAS Y PRODUCTOS	1ª	Octubre/noviembre	16
Unidad 3: MANIPULACIÓN DE PEDIDOS	1ª	Noviembre/diciembre	16
Unidad 4: PREPARACIÓN DE PEDIDOS PARA LA EXPEDICIÓN	2ª	Enero	16
Unidad 5: PRESENTACIÓN Y EMBALADO DE PRODUCTOS	2ª	Febrero	16
Unidad 6: SEGUIMIENTO DEL SERVICIO POSVENTA	2ª	Marzo	16
Unidad 7: CASOS GLOBALES	2ª	Abril	3
TOTAL			100

Esta distribución es orientativa y está sujeta a la marcha del curso. Contando con 32 semanas lectivas y tomando como referencia 4 sesiones semanales, tendremos un total de 100 sesiones de trabajo en el aula para el módulo completo. Si existiese algún desajuste entre las horas programadas para impartir las unidades didácticas y el total de las horas lectivas de acuerdo con el calendario escolar 2024/2025, se ajustarán con actividades de ampliación y/refuerzo. A estas sesiones hay que sumar las correspondientes a los exámenes que tendrán lugar en abril y la extraordinaria en junio.

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg101-m3006	Edición: 1	Fecha: 06-09-2024	Página 9 de 22	

En la temporalización se ha tenido en cuenta el hecho de que hay que reservar determinadas sesiones para la realización de pruebas escritas cada trimestre.

Esta programación didáctica se plantea con un carácter abierto y mejorable. La flexibilidad en la aplicación de la programación y una reflexión constante sobre la puesta en práctica de las distintas unidades de programación nos ayudará a mejorar la práctica educativa. A lo largo del curso se introducirán los cambios que se estimen oportunos para una mejor marcha del proceso de enseñanza-aprendizaje.

C) PRINCIPIOS METODOLÓGICOS DE CARACTER GENERAL.

Del estudio de las competencias de este ciclo, se deduce que el aprendizaje debe basarse en el saber hacer y que la consecución del aprendizaje se tiene que basar en procesos reales de trabajo.

Por todo ello el proceso de enseñanza-aprendizaje se realizará preferentemente mediante actividades prácticas, desarrolladas en grupo-clase (alumnado-profesora), en grupos e individualmente.

La metodología didáctica que se va a aplicar en el aula estará enfocada a conseguir una enseñanza activa, participativa, progresiva, individualizada e integral, una metodología que convierta al alumnado en agente fundamental de su propio aprendizaje y que fomente la interacción, tanto de éste con la profesora como del propio alumnado entre sí, con el fin de generar aprendizajes significativos y funcionales, utilizando, siempre que sea posible, experiencias de la vida real y cercanas a los alumnos. Para ello se actuará de la siguiente forma:

1.- Previamente al inicio del curso se repasarán los conocimientos básicos necesarios para abordar el estudio de la asignatura. Para ello se impartirán los conceptos necesarios y se realizarán actividades de desarrollo tales como ejercicios prácticos, resúmenes, mapas conceptuales y esquemas, así como entrega de materiales, documentación o cualquier otro.

2.- Previamente al inicio de cada Unidad realizaremos actividades de activación de conocimientos previos, destinadas a averiguar los que puedan tener los alumnos y las alumnas. Para ello utilizaremos pequeños debates o discusiones, preguntas y actividades focales introductorias como entrega de materiales, documentación o cualquier otro.

3.- Cada Unidad será brevemente introducida mediante una exposición situacional de la materia en relación con la última sesión de clase, intentando que

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg101-m3006	Edición: 1	Fecha: 06-09-2024	Página 10 de 22	

haya una continuidad en la impartición de los contenidos, así como una relación directa con la realidad del alumno y el entorno económico y sociolaboral. En la introducción también se señalarán los objetivos que se pretenden, enlazando la materia con las unidades previamente vistas con el fin de que el alumnado tenga una visión global o de conjunto y sepa interrelacionar los contenidos tratados hasta ese momento.

4.- La exposición de los contenidos conceptuales será clara y detallada, aunque no excesivamente prolija. Se fomentará que el alumnado plantee dudas, vaya utilizando la terminología precisa y adecuada en correspondencia a las Unidades que se traten y que maneje y utilice las herramientas de consulta y aprendizaje necesarias (facturas, pickings, pagarés, fichas de producto...). También se entregará material teórico, referencias bibliográficas, webgrafía o cualesquiera otros materiales adicionales siempre que se estime conveniente y con objeto de que el alumno amplíe su aprendizaje, conocimientos e información.

5.- Una vez impartidos los conceptos, se realizarán actividades de desarrollo tales como ejercicios prácticos, resúmenes, mapas conceptuales y esquemas que permitan codificar mejor la nueva información y organizarla globalmente de forma tal que se posibilite el establecimiento de conexiones. También se realizarán trabajos individuales y/o en equipo y estudio o análisis de casos concretos. Las actividades de desarrollo tendrán por objeto conseguir los objetivos fijados en su dimensión global, partiendo de los conceptos y adentrándose en el dominio de los procedimientos y el fortalecimiento de actitudes que posibiliten a los alumnos el ejercicio profesional.

Para la ejecución de algunas de las actividades de desarrollo podrá trabajarse en pequeños grupos y/o podrán establecerse equipos.

6.- En todo momento se impulsará en los alumnos y las alumnas la responsabilidad, la puntualidad, el cumplimiento de las obligaciones que les incumben, el “saber estar”, el respeto, la reflexión, el análisis de datos y hechos y la formación de juicio crítico, la adquisición y profundización de fundamentos teóricos como base de las soluciones de problemas, la capacidad de comunicación y la expresión del propio pensamiento y opinión, mostrando siempre tolerancia y respeto a las opiniones contrarias e, igualmente, se animará a la participación activa en el

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg101-m3006	Edición: 1	Fecha: 06-09-2024	Página 11 de 22	

aula para aportar experiencias y situaciones conocidas por el alumnado con el fin de asegurar la conexión entre los contenidos teóricos del aula y las experiencias reales del contexto próximo vinculadas a esos contenidos.

7.- Se fomentará, igualmente, el aprendizaje autónomo en cuanto implica la motivación por querer aprender, saber, investigar, ampliar los conocimientos, poner en práctica nuevos saberes y desarrollar habilidades, todo lo cual permite al estudiante ser autor de su propio proceso cognitivo e incrementa su capacidad de aprender a aprender. A tal fin el alumno deberá realizar ejercicios, actividades y trabajos de investigación o de síntesis en casa, los cuales se estiman constitutivos de actividades de desarrollo o prácticas y serán debidamente consideradas en el proceso de evaluación.

8.- Se potenciará el uso de las nuevas tecnologías como recurso facilitador de modelos, impresos, etc. y como medio de aprendizaje en nuestro módulo, bien para obtener y completar información, bien para proponer y llevar a cabo actividades.

9.- A la hora de evaluar las actividades de los alumnos y las alumnas, determinaremos y aclararemos siempre los objetivos que se pretenden. Sostendremos sus progresos, presentando tareas cada vez más complejas y les ayudaremos a comprender los errores. El error se valorizará como medio para comprender el proceso de aprendizaje del alumno y de la alumna y ayudarles a que lo identifiquen y lo corrijan. En todo momento les haremos tomar conciencia de sus posibilidades, favoreciendo su motivación para estudiar y un autoconcepto positivo.

NORMAS DE COMPORTAMIENTO PARA ALUMANDO DE GRADO BÁSICO.

Serán motivo de incidencia los siguientes comportamientos:

1. **El uso del móvil** en clase siempre y cuando no sea una petición del profesorado para la realización de alguna tarea educativa. No se avisará al alumno de que tiene que guardarlo.
2. Las **faltas de respeto** hacia cualquier miembro de la comunidad educativa. Entendemos por falta de respeto contestar o retar al profesorado en el aula, no obedecer, insultos o vejaciones, amenazas etc. Todo esto, será castigado con un parte.
3. **Interrumpir** el correcto orden de las clases de manera continuada supondrá un parte por parte del profesor.

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg101-m3006	Edición: 1	Fecha: 06-09-2024	Página 12 de 22	

4. Las faltas de respeto, **insultos**, vejaciones y comentarios racistas a **compañeros/as**
5. Los **robos** de material o **el mal uso de las instalaciones, materiales y herramientas** destinadas al trabajo tanto en las aulas como en los talleres.
6. Las **agresiones físicas a profesores y alumnos** conllevarán una incidencia de carácter grave.
7. Abandonar el aula o el taller hasta que no haya acabado el periodo lectivo.
8. Queda **prohibido comer y beber** en clase o tener las bebidas encima de la mesa.

Otras normas a tener en cuenta:

1. Si el alumnado **llega a clase tarde** 3 minutos la penalización será un retraso y más de 3 minutos falta. Si el retraso temporal se produce en día de examen, no tendrán derecho a la repetición del mismo salvo justificación.
2. No se permite utilizar gorras.
3. El alumnado deberá de **traer los materiales necesarios** para poder realizar desempeñar las funciones tanto de aula como de taller.
4. El profesorado podrá modificar o añadir normas siempre que lo considere necesario, al ser **la figura de autoridad del aula**.

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg101-m3006	Edición: 1	Fecha: 06-09-2024	Página 13 de 22	

D) CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

D.1) CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN
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.	Se calificará en las pruebas escritas y prácticas correspondientes al tema 1 Se calificará en las pruebas escritas y prácticas correspondientes al tema 1 Se calificará en las pruebas escritas y prácticas correspondientes al tema 0 y 1 Se calificará en las pruebas escritas y prácticas correspondientes al tema 1 Se calificará en las pruebas escritas y prácticas correspondientes al tema 1 Se calificará en las pruebas escritas y prácticas correspondientes al tema 1
E. 1) RESULTADO DE APRENDIZAJE	
1. Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.	

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg101-m3006	Edición: 1	Fecha: 06-09-2024	Página 14 de 22	

D.2) CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN
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 medida 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.	Se calificará en las pruebas escritas y prácticas correspondientes al tema 3 Se calificará en las pruebas escritas y prácticas correspondientes al tema 2 y 3 Se calificará en las pruebas escritas y prácticas correspondientes al tema 2 y 3 Se calificará en las pruebas escritas y prácticas correspondientes al tema 2 y 3 Se calificará en las pruebas escritas y prácticas correspondientes al tema 2, 3 y 7 Se calificará en las pruebas escritas y prácticas correspondientes al tema 3
E. 2) RESULTADO DE APRENDIZAJE	
2. Conformar pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.	

D.3) CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN
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.	Se calificará en las pruebas escritas y prácticas correspondientes al tema 4 Se calificará en las pruebas escritas y prácticas correspondientes al tema 4 y 7 Se calificará en las pruebas escritas y prácticas correspondientes al tema 4 Se calificará en las pruebas escritas y prácticas correspondientes al tema 5 Se calificará en las pruebas escritas y prácticas correspondientes al tema 5 Se calificará en las pruebas escritas y prácticas correspondientes al tema 5
E. 3) RESULTADO DE APRENDIZAJE	
3. Prepara pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.	

 cpfp Bajo Aragón	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg101-m3006	Edición: 1	Fecha: 06-09-2024	Página 15 de 22	

D.4) CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN
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. 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.	Se calificará en las pruebas escritas y prácticas correspondientes al tema 6 Se calificará en las pruebas escritas y prácticas correspondientes al tema 6 Se calificará en las pruebas escritas y prácticas correspondientes al tema 6 Se calificará en las pruebas escritas y prácticas correspondientes al tema 6 y 7 Se calificará en las pruebas escritas y prácticas correspondientes al tema 6 Se calificará en las pruebas escritas y prácticas correspondientes al tema 6
E. 4) RESULTADO DE APRENDIZAJE	
4. Realiza el seguimiento del servicio postventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.	

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg101-m3006	Edición: 1	Fecha: 06-09-2024	Página 16 de 22	

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.

La nota de evaluación es meramente informativa y por lo tanto será la media aritmética de las pruebas escritas realizadas en la evaluación.

Para obtener la nota correspondiente de cada evaluación se aplicará el siguiente baremo:

- Actividades (ejercicios).....50%
- Examen y/o casos de simulación.....50%

- *Si no hubiera actividades o trabajos la nota del examen sería el 100%

Los alumnos que no aportando documentación oficial, que justifique su ausencia a la actividad sea del tipo que sea (charla, viaje, conferencia, etc.) perderá un 10% de la nota final de la evaluación en cada uno de los módulos de curso que este matriculado y si es reincidente deberá aportar un trabajo sobre la actividad mínimo de 10 folios, a bolígrafo, que deberá entregarse a su tutor correspondiente.

Los criterios de calificación vendrán determinados en un lugar visible.

No obstante, sólo se promediará si el alumno o alumna obtiene al menos **4** puntos en la nota del examen.

La evaluación será continua, ya que los contenidos son acumulativos y necesarios para la evolución y superación del módulo.

Dado que la evaluación es continua, y con el fin de valorar el trabajo y esfuerzo realizado durante el curso, la calificación final del módulo se obtendrá del siguiente modo:

$$\text{Calificación Final} = (1 * \text{Calif.1}^{\text{a}} \text{Eval.} + 2 * \text{Calif.2}^{\text{a}} \text{Eval.}) / 2$$

Será condición indispensable sacar un mínimo de cinco puntos en la anterior calificación para aprobar el módulo.

En el caso de que la nota obtenida tenga decimales se aplicará el redondeo matemático, igual o superior a 0,8 hacia arriba.

En el caso de que un alumno o una alumna que tenga una calificación mínima de 5 en la tercera evaluación, y que en la calificación final ponderada no se alcance el 5, la calificación final será de 5.

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg101-m3006	Edición: 1	Fecha: 06-09-2024	Página 17 de 22	

En caso de que una alumna o alumno NO realice alguno de los exámenes en la fecha establecida NO se le repetirá. Se le realizará el examen junto con el siguiente.

Si el/la estudiante no realiza las pruebas escritas en la fecha establecida el baremo fijado para las mismas se aplicará sobre la calificación de 0 puntos.

Otras indicaciones a tener en cuenta:

1. Si el alumno **supera el 20%** del total de las horas que tiene un módulo o ámbito en un trimestre, no podrá obtener una calificación positiva en dicho módulo, aunque haya superado con éxito las pruebas realizadas.
2. El alumno **perderá puntos** por las faltas no justificadas que no superen el 20% de la siguiente manera:
 - De un 5 -10%: 1 punto en la evaluación trimestral.
 - De un 10 – 15%: 2 puntos en la evaluación trimestral.
 - De un 15 -20%: 3 puntos en la evaluación trimestral
 - Más de un 20%: Suspende el módulo en ese trimestre.

Repercusión de las incidencias en la evaluación del proceso de aprendizaje:

1. Las incidencias en cualquiera de los módulos que se imparten en grado básico tendrá una **repercusión negativa en la nota final del trimestre**.
2. El alumnado perderá 2 puntos del módulo en el que se haya producido la incidencia.
3. La acumulación de 3 incidencias en el mismo módulo supondrá la evaluación negativa del mismo.

Nota aclaratoria:

- Si la conducta absentista o el comportamiento negativo remite en la evaluación siguiente, el alumnado podrá **recuperar el módulo de manera directa**, siempre y cuando tuviera las pruebas realizadas aprobadas. En esta situación la nota final del módulo será de un 5.

CALIFICACIONES DE LA PRUEBA GLOBAL DE CONVOCATORIA PRIMERA

Las alumnas o alumnos con una calificación final inferior a 5 tendrán la oportunidad de recuperar en la primera convocatoria ordinaria de marzo/abril. Para ello, realizarán un examen que incluirá la totalidad de los contenidos impartidos en el módulo. Para superar el módulo deben tener una nota igual o superior a 5.

 cpfp Bajo Aragón	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg101-m3006	Edición: 1	Fecha: 06-09-2024	Página 18 de 22	

CALIFICACIONES DE LA PRUEBA GLOBAL DE LA CONVOCATORIA SEGUNDA DE JUNIO

Los alumnos o las alumnas que no hayan superado el módulo en la convocatoria primera de junio podrán recuperar en la segunda convocatoria de junio. Consistirá en la realización de un examen que incluirá la totalidad de los contenidos impartidos en el módulo. Para superar el módulo deben tener una nota igual o superior a 5,.

E). RESULTADO DE APRENDIZAJE MÍNIMOS EXIGIBLES PARA OBTENER LA EVALUACIÓN POSITIVA DEL MÓDULO

Los resultados de aprendizaje y criterio de evaluación mínimos exigibles para la evaluación positiva son todos los que establece la ORDEN ECD/1168/2017, de 6 de julio, por la que se aprueba el perfil profesional del título Profesional Básico en Servicios Administrativos para la Comunidad Autónoma de Aragón y que se han expuesto anteriormente en el apartado C de esta programación.

F). PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.

El procedimiento de evaluación tendrá como finalidad comprobar la adquisición por parte de cada estudiante de los resultados de aprendizaje asignados a cada módulo a través de los criterios de evaluación establecidos.

Los instrumentos de evaluación de este módulo serán Pruebas escritas con las siguientes características:

- Se realizarán tantos como la profesora considere convenientes en cada evaluación en los que se plantearán todas las actividades realizadas hasta ese momento de forma conjunta y globalizadora.
- Estas pruebas comprenderán, preguntas de tipo test, preguntas de respuesta abierta y/o supuestos prácticos.
- Se considerarán como pruebas escritas y serán evaluables cualquier trabajo realizado también fuera del aula y que deberán entregar de forma presencial o telemáticamente a través de la plataforma Aeducar.
- Los criterios de calificación de cada examen o como mínimo la puntuación dada a cada pregunta figurará siempre escrita en el propio examen.
- Se calificarán de 1 a 10 debiendo obtener la alumna o el alumno, al menos un cinco para considerarse que lo ha superado. Deberá obtener una **calificación igual o superior a 4** para poder mediar con el resto de instrumentos de evaluación.

VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Cuando un profesor o profesora tenga evidencias claras de que un alumno o una alumna ha realizado de forma fraudulenta una actividad, calificará la citada actividad con un 0.

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg101-m3006	Edición: 1	Fecha: 06-09-2024	Página 19 de 22	

Adicionalmente se podrán interponer las sanciones disciplinarias que se estimen oportunas.

Si aun no existiendo evidencias, la profesora tuviera sospechas por cualquier tipo de motivo de que una alumna o un alumno ha realizado cualquier actividad con métodos fraudulentos, podrá realizar -previa consulta con el departamento- una nueva prueba de contraste al efecto de comprobar que la o el estudiante realmente es competente para realizar esa tarea. Dicha prueba de competencia podrá realizarse por cualquier medio, incluyendo la entrevista oral. En los casos en que no quede registro del resultado de la prueba, se requerirá la presencia de otro u otra docente habilitada para la impartición del módulo. Si se comprueba que el alumno o la alumna no es competente para realizar la tarea, la evaluación de la misma será un 0.

EVALUACIÓN INICIAL.

En la segunda semana de octubre, y siempre antes de la reunión informativa con las madres, los padres o tutores/as legales, se realizará la evaluación inicial. Como instrumento se utilizarán las pruebas y actividades que se hayan realizado hasta la fecha y la observación diaria de la profesora.

EVALUACIÓN PRIMERA MARZO/ABRIL

En las primeras semanas de junio se realizará un examen para dar la posibilidad de recuperar a quiénes tuviesen el módulo suspendido.

EVALUACIÓN SEGUNDA JUNIO.

A finales del mes de junio se realizará un examen para dar la posibilidad de recuperar a quiénes siguieran teniendo el módulo suspendido.

G) MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS QUE SE VAYAN A UTILIZAR, INCLUIDOS LOS LIBROS PARA USO DE LOS ALUMNOS.

El módulo se imparte en el aula TAD5. Los recursos de que dispone esta aula son los siguientes: medios informáticos, mesas de oficina y una pantalla digital

Los medios informáticos lo componen 15 ordenadores, para uso de los alumnos, un ordenador para uso de la profesora.

Todos los equipos están conectados a la red del centro y su configuración es la siguiente:

- 1.-Tienen partición del disco duro que denominamos C y D
- 2.-En el disco C están instalados los siguientes Sistemas operativos y programas:
-Windows; Office,
- 3.-El disco D está reservado para uso de los alumnos.
- 4.-Tanto los alumnos como los profesores disponen además, de un espacio en el servidor del centro

Las alumnas y los alumnos seguirán primordialmente los apuntes facilitados por la profesora. Pueden usar el manual de la editorial Editex "Preparación de Pedidos y Venta de Productos" para su consulta. Además, usarán los programas de Microsoft Office para la realización de prácticas.

 cpfp Bajo Aragón	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg101-m3006	Edición: 1	Fecha: 06-09-2024	Página 20 de 22	

H) MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y VALORACIÓN QUE PERMITAN POTENCIAR LOS RESULTADOS POSITIVOS Y SUBSANAR LAS DEFICIENCIAS.

Para potenciar los resultados positivos y subsanar las deficiencias se utilizará el seguimiento de la programación; en el apartado de observaciones se reflejará todas variaciones que realice la profesora y las medidas adoptadas.

En caso de existir estudiantes con necesidades educativas especiales diagnosticadas y acreditadas matriculados en el ciclo formativo de grado medio se realizarán las adaptaciones oportunas que conllevarán el aprendizaje adecuado a la necesidad del alumno o la alumna en particular.

No obstante, y dado que sí existe un grado de diversidad importante en cuanto a número de alumnos y alumnas en los distintos ciclos, edad de los/as mismos/as, procedencia (acceso directo/ prueba de acceso), contacto con el mundo laboral, y por supuesto también en los ritmos y capacidades de aprendizaje, podrá ser necesario llevar a cabo adaptaciones metodológicas continuas. Para ello se podrán proponer actividades diferentes en cada grupo para obtener los mismos objetivos.

Las deficiencias en el aprendizaje se irán recuperando en cuanto se observen. Para ello se aplicarán diversas técnicas en función del origen de las deficiencias. Sirvan como ejemplo: repasos, orientaciones didácticas, estímulo a la participación, actividades complementarias y pruebas adaptadas en tiempos y forma.

I) ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN Y APOYO ENCAMINADAS A LA SUPERACIÓN DEL MÓDULO PENDIENTE.

Para las alumnas y los alumnos que tengan el módulo con calificación negativa en la primera evaluación ordinaria final de abril se establecerán actividades de recuperación de aprendizajes para realizar en el aula con el apoyo de la profesora durante los meses de mayo y junio hasta la fecha del examen de la segunda convocatoria.

Dichas actividades serán una recopilación de los contenidos trabajados en todas las unidades didácticas similares a los ejercicios realizados a lo largo del curso.

En caso de obtener una calificación negativa en la segunda evaluación ordinaria final de junio se plantearán deberá recuperar el módulo durante el curso siguiente.

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg101-m3006	Edición: 1	Fecha: 06-09-2024	Página 21 de 22	

J) PLAN DE CONTINGENCIA, CON ACTIVIDADES PARA LOS ALUMNOS.

Ante la ausencia de la profesora encargada del módulo, el profesor o profesora sustituta asumirá como propias las funciones y normas de la profesora ausente y viceversa en la incorporación de ésta.

La presente programación está redactada para un escenario de enseñanza presencial. Dadas las circunstancias actuales y debido a la pandemia nos obliga programar para un escenario de semipresencialidad y un escenario a distancia.

ESCENARIO DE SEMIPRESENCIALIDAD (los alumnos y alumnas vienen a clases días alternos, una semana vienen lunes, miércoles y viernes y la siguiente semana martes y jueves y así sucesivamente).

- a) Objetivos, los mismos que para escenario presencial.
- b) Contenidos, los mismos que para escenario presencial. Los contenidos teóricos de cada tema los estudiarán y afianzarán en casa y los contenidos más prácticos se realizarán en clase.
- c) Metodología: Los días que vengan a clase seguiremos una metodología para escenario presencial y los días que se queden en casa se utilizarán través de la plataforma Aeducar donde las y los estudiantes podrán encontrar todos los recursos para poder continuar con la formación semipresencial o a distancia y se intentará que los alumnos que estén en clase puedan seguir la clase a través de video conferencia En el curso de Aeducar de Preparación de Pedidos y Venta de Productos, los alumnos y las alumnas encontrarán videos explicativos y/o tareas y/o tutoriales y/o recursos varios para poder afianzar los contenidos tanto teóricos como prácticos.
- d) Criterios de evaluación, los mismos que para el escenario presencial.
- e) Resultados de aprendizaje, los mismos que para el escenario presencial.
- f) Procedimientos e instrumentos de evaluación, al igual que en escenario presencial se realizarán exámenes y tareas.
- g) Materiales y recursos didácticos, los mismos que para escenario presencial, añadiendo la plataforma Aeducar donde las y los estudiantes encontrarán recursos, y/o videos, y/o prácticas a realizar de cada una de las unidades didácticas. Tendrán conexión a Internet para la búsqueda de información. Para las video conferencias se utilizará la plataforma zoom o Google meet
- h) Mecanismos de seguimiento, se hará seguimiento de los alumnos mediante la entrega de trabajos y actividades por Aeducar.
- i) Actividades de orientación y apoyo encaminadas a la superación del módulo pendiente, aquellos alumnos que tengan el módulo pendiente de Preparación de Pedidos y Venta de productos solo podrán ser evaluados de los contenidos impartidos el año pasado en el primer y segundo trimestre.

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg101-m3006	Edición: 1	Fecha: 06-09-2024	Página 22 de 22	

ESCENARIO A DISTANCIA (los alumnos no vienen a clase).

- Objetivos, los mismos que para escenario presencial.
- Contenidos, los mismos que para escenario presencial. Los contenidos teóricos de cada tema los estudiarán y afianzarán en casa y los contenidos más prácticos se realizarán en clase.
- Metodología, las clases serán online y será a través de la plataforma Aeducar donde los alumnos podrán encontrar todos los recursos para poder continuar con la formación a distancia.
- Criterios de evaluación, los mismos que para el escenario presencial.
- Resultados de aprendizaje, los mismos que para el escenario presencial.
- Procedimientos e instrumentos de evaluación, al igual que en escenario presencial se realizarán exámenes y tareas.
- Materiales y recursos didácticos, los mismos que para escenario presencial, añadiendo la plataforma Aeducar donde las y los estudiantes encontrarán recursos, y/o videos, y/o prácticas a realizar de cada una de las unidades didácticas. Tendrán conexión a Internet para la búsqueda de información.
- Mecanismos de seguimiento, se hará seguimiento de los alumnos mediante la entrega de trabajos y actividades por Aeducar.

K) DERECHO DE LOS ALUMNOS A CONOCER LA PROGRAMACIÓN Y LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

El primer día de clase, en la presentación del módulo, se informará a los alumnos sobre los siguientes aspectos de la programación didáctica:

- Objetivos y contenidos.
- Criterios de evaluación y calificación.
- Procedimientos e instrumentos de evaluación.
- Resultados de aprendizaje.
- Libro de texto recomendado.

Además, se les indicará que tienen disponible la programación en la página web del instituto <http://www.cpifpbajoaragon.com/> en el apartado “programaciones”

MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR

Programación nueva