



cpi'fp Bajo Aragón
centro público integrado
de formación profesional

NIVEL	GRADO BÁSICO
CICLO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
MODULO	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS

INDICE	
A) INTRODUCCIÓN.....	2
B) RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.	2
C) ORGANIZACIÓN DE LOS ELEMENTOS CURRICULARES	11
D) PRINCIPIOS METODOLÓGICOS.....	25
E) EVALUACIÓN INICIAL.....	26
F) PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	26
G) ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN Y REFUERZO.....	29
G.1- SEGUNDA CONVOCATORIA.....	29
G.2- PLAN DE RECUPERACIÓN PARA EL ALUMNADO DE SEGUNDO CON EL MÓDULO PENDIENTE.....	29
G.3- ATENCIÓN A LAS DIFERENCIAS INDIVIDUALES.....	29
G.4- ACTIVIDADES DE AMPLIACIÓN	30
H) PLAN DE APLICACIÓN DE LOS DESDOBLES, EN SU CASO.	30
I) MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS QUE SE VAYAN A UTILIZAR.....	30
J) ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES	31
K) MEDIDAS COMPLEMENTARIAS PARA MÓDULOS BILINGÜES.....	31
L) MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y VALORACIÓN DEL MÓDULO.....	31
M) PLAN DE CONTINGENCIA	31
N) MODIFICACIONES CON RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR.	33

	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		
	Módulo Profesional	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-fpb101-m3006	Edición: 2	Fecha: 25-10-2026	Página 2 de 33

A) INTRODUCCIÓN

La presente programación didáctica se desarrolla teniendo en cuenta el marco normativo vigente que regula la Formación Profesional en España y en la Comunidad Autónoma de Aragón, así como el contexto específico del centro donde se implementa, el CPIFP Bajo Aragón situado en la localidad de Alcañiz, en la provincia de Teruel. Esta programación se enmarca dentro del ciclo formativo de Grado Básico en Servicios Administrativos, perteneciente a la familia profesional de Administración y Gestión, y concretamente se refiere al módulo profesional de Preparación de Pedidos y Venta de Productos correspondiente al segundo curso.

Este ciclo formativo tiene como finalidad proporcionar al alumnado las competencias básicas necesarias para desempeñar tareas de apoyo administrativo y de gestión documental en diferentes tipos de organizaciones, así como favorecer la adquisición de habilidades personales y sociales que faciliten su inserción laboral o la continuidad en su itinerario formativo dentro del sistema educativo.

En primer lugar, esta propuesta educativa se fundamenta en lo establecido en la Ley Orgánica 3/2022 de Ordenación e Integración de la Formación Profesional, que establece un sistema integrado de Formación Profesional orientado a la cualificación profesional, la empleabilidad y la adaptación a las necesidades del sistema productivo. Asimismo, se tienen en cuenta las disposiciones recogidas en la Ley Orgánica 2/2006 de Educación, modificada por la Ley Orgánica 3/2020 (LOMLOE), que regula el sistema educativo español y establece los principios generales de la educación, incluyendo la organización de los ciclos formativos de Grado Básico.

Igualmente, se considera lo dispuesto en el Real Decreto 659/2023 de ordenación del Sistema de Formación Profesional, que desarrolla la organización del nuevo sistema de Formación Profesional derivado de la Ley Orgánica 3/2022 y establece la estructura de las enseñanzas en diferentes grados formativos.

En el ámbito autonómico, esta programación se ajusta a la normativa desarrollada por el Gobierno de Aragón, especialmente a lo establecido en el Decreto 91/2024 de ordenación de la Formación Profesional de Grado D y Grado E en Aragón, que regula la organización y funcionamiento de estas enseñanzas en la Comunidad Autónoma, así como a la modificación introducida por el Decreto 107/2025 que modifica el Decreto 91/2024, que actualiza determinados aspectos relacionados con la estructura y organización de estas enseñanzas.

En cuanto al contexto educativo, el CPIFP Bajo Aragón es un Centro Público Integrado de Formación Profesional que ofrece enseñanzas de distintas familias profesionales, proporcionando una formación práctica y orientada a la realidad del entorno socioeconómico de la comarca del Bajo Aragón. Su ubicación en Alcañiz favorece la relación entre el centro educativo y el tejido empresarial de la zona, facilitando la realización de actividades formativas vinculadas con el mundo laboral y contribuyendo a mejorar la empleabilidad del alumnado.

Por tanto, la presente programación se plantea desde una perspectiva contextualizada, teniendo en cuenta tanto la normativa educativa vigente como las características del alumnado de Grado Básico, con el objetivo de favorecer la adquisición de competencias profesionales, personales y sociales relacionadas con la gestión básica de la documentación, el tratamiento de la información y los procesos de comunicación en el ámbito administrativo.

B) RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

Aspectos que se deben tener en cuenta:

	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		
	Módulo Profesional	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-fpb101-m3006	Edición: 2	Fecha: 25-10-2026	Página 3 de 33

- Salvo el alumnado que no realice prácticas en la empresa por no haber empresas suficientes o por otras circunstancias ajenas al alumno, todo el resto de alumnado que no haya realizado la formación en empresa, no podrá obtener una calificación positiva en los módulos profesionales que forman parte del Plan de formación, debiendo matricularse de nuevo en dichos módulos (Artículo 25.3).
- Además, debemos tener en cuenta previamente, que los alumnos realizarán prácticas en empresas durante este primer curso. Esto significa que un porcentaje de los Resultados de Aprendizaje del presente módulo se adquirirán en dichas empresas y, por lo tanto, serán evaluados por dichas empresas.
- Para superar el módulo, deberán superarse la totalidad de los Resultados de Aprendizaje, y eso implica haber superado el 50% o más de cada uno de ellos.
- Para el presente módulo y curso se ha dualizado el Resultado de aprendizaje n.º 2 y el peso de la evaluación de lo dualizado, se refleja en las tablas contiguas de este apartado.

CRITERIOS PARA EL ACCESO DEL ALUMNADO A LA FORMACIÓN EN EMPRESA U ORGANISMO EQUIPARADO.

Por propuesta acordada en la Comisión de Coordinación Formativa e Inserción Laboral (CCFIL) del CPIFP Bajo Aragón, se indican los criterios que se tendrán en cuenta para que el alumnado pueda acceder a realizar las prácticas en el régimen general (dual ordinaria).

El alumnado podrá acceder a la realización de las prácticas en formación dual ordinaria siempre **y cuando cumpla los siguientes requisitos:**

1.- Artículo 54 Decreto: haber superado la formación en prevención en riesgos laborales, asociada a los módulos:

- *Prevención de Riesgos Laborales*, en Grado básico

2.- Criterios establecidos por el CPIFP Bajo Aragón

2.a) Asistencia:

- **NO** haber superado un 15% de faltas de asistencia en el total de los módulos.

O también

- **NO** haber superado un 15% de faltas en 2 o más módulos

2.b) Incidencias:

- **NO** haber acumulado 2 expulsiones

O también

- **NO** haber sido amonestado con un parte considerado como especialmente grave.

Para contabilizar estos valores (criterios 2.a y 2.b), se considerarán las sesiones o periodos lectivos transcurridos:

- **Segundos cursos:** desde el primer día de curso (septiembre) hasta: el último día lectivo de febrero.

A TENER EN CUENTA: Si un alumno/a de segundo curso incumpliese estos criterios en febrero, **no podrá realizar las prácticas en empresa y tendrá que repetir curso** al menos con los módulos dualizados

2.c) Criterio del equipo docente

- El equipo docente, en último término, podrá considerar y decidir sobre la conveniencia de no permitir el acceso de un determinado alumno/a a la empresa u organismo equiparado,

Este documento debe ser utilizado en soporte informático.

Las copias impresas no están controladas y pueden quedar obsoletas; por tanto, antes de usarlas debe verificarse su vigencia.

	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		
	Módulo Profesional	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-fpb101-m3006	Edición: 2	Fecha: 25-10-2026	Página 4 de 33

siempre que esa decisión este sustentada en criterios objetivos, compartidos por la mayoría del equipo docente. Esos criterios **deberán determinarse y hacerse públicos informando al alumnado de los mismos en las primeras semanas de curso**

En base a lo expuesto en el inicio del presente apartado los criterios de evaluación para el alumnado serán los siguientes:

A) Alumnos que no realicen las prácticas en la empresa:

Podrán darse dos situaciones:

- Alumnos que no realizan prácticas en la empresa por no haber empresas suficientes y por otras circunstancias ajenas al alumno. (Supondrá una situación extraordinaria y el traslado de sus prácticas a segundo curso).
- El alumnado que no haya realizado la formación en empresa, no podrá obtener una calificación positiva en los módulos profesionales que forman parte del Plan de formación, debiendo matricularse de nuevo en dichos módulos (Artículo 25.3)
- En caso de ALUMNADO EXENTO DE REALIZAR LAS FEOE se procederá según lo establecido en el proyecto curricular.

La exención del periodo de FEOE se recogerá en los documentos de evaluación y no afectará a las calificaciones de los módulos profesionales a los que pertenezcan los resultados de aprendizaje compartidos entre centro de formación profesional y empresa u organismo equiparado, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 131.6 del RD 659/2023, de 18 de julio.

B) Alumnos que realicen las prácticas en la empresa:

La evaluación se llevará a cabo igual que en la situación de *Alumnos que no realizan prácticas en empresas por no haber empresas suficientes o por causas ajenas a ellos*, con la diferencia de que los Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación dualizados serán evaluados por la empresa de la siguiente forma:

En lo referente a los CE que se han dualizado, se trasladará la valoración que realice el tutor de empresa en el programa formativo (Anexo XIb), según se recoge en el artículo 58 del decreto. Para ello, el tutor dual de ciclo facilitará al equipo docente el informe del tutor dual de empresa, donde aparecerán valorados los CE dualizados valorados por el tutor de empresa. La empresa asignará en el programa formativo, una nota del 1 al 4 a los RA dualizados en el módulo. El profesor extrapolará dicha nota conforme a la siguiente tabla. Aplicando sobre la nota extraída el % asignado a dicho Criterio de Evaluación – Resultado de Aprendizaje.

NOTA PROGRAMA FORMATIVO	EQUIVALENCIA NOTA REAL DEL CRITERIO DE EVALUACIÓN
1	2
2	4
3	7
4	10

Este documento debe ser utilizado en soporte informático.

Las copias impresas no están controladas y pueden quedar obsoletas; por tanto, antes de usarlas debe verificarse su vigencia.

 cpfp Bajo Aragón	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		
	Módulo Profesional	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-fpb101-m3006	Edición: 2	Fecha: 25-10-2026	Página 5 de 33

Ejemplo: RA dualizado en un 2%. La nota que le asigna el tutor de empresa en el programa formativo a ese Resultado de Aprendizaje es un 3. Por lo tanto, la nota real será su equivalente en la tabla, un 7. De ese 7 sacaremos el 2%, y habremos obtenido la valoración de la empresa a extrapolar a nuestra programación.

Se detalla a continuación la tabla con los Resultados de Aprendizaje, sus Criterios de Evaluación, los instrumentos que los valoran, así como el peso porcentual de cada uno de ellos sobre el total de evaluación del alumno:

 centro público integrado de formación profesional		CURSO		2º		
		MÓDULO:		PPVP (PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS)		
CICLO FORMATIVO		FPB 101				
MÓDULO		PPVP (PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS)				
Nº	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	Nº	% CENTRO	% DUAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
R.A.1	RA1. Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.	1a	4,00%		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.	20% EJERCICIOS 80% EXAMEN
		1b		4,00%	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.	EVALUACIÓN DE LA EMPRESA
		1c		4,00%	c) Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.	EVALUACIÓN DE LA EMPRESA
		1d		4,00%	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.	EVALUACIÓN DE LA EMPRESA
		1e	4,50%		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.	20% EJERCICIOS 80% EXAMEN
		1f	4,50%		f) Se han relacionado las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.	20% EJERCICIOS 80% EXAMEN
PESO % RA	25,00%	10	13,00%	12,00%	25,00%	
		Nº CE	% CENTRO	% DUAL		

Este documento debe ser utilizado en soporte informático.

Las copias impresas no están controladas y pueden quedar obsoletas; por tanto, antes de usarlas debe verificarse su vigencia.

 cpfp Bajo Aragón	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		
	Módulo Profesional	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-fpb101-m3006	Edición: 2	Fecha: 25-10-2026	Página 6 de 33

CICLO FORMATIVO		FPB 101				
MODULO		PPVP (PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS)				
Nº	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	Nº	% CENTRO	% DUAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
R.A.2	RA2. Conforma pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.	2a	3,50%		a) Se han aplicado las recomendaciones básicas de conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando la simbología relacionada.	20% EJERCICIOS 80% EXAMEN
		2b	3,50%		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.	20% EJERCICIOS 80% EXAMEN
		2c	4,00%		c) Se han descrito los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos.	20% EJERCICIOS 80% EXAMEN
		2d	3,50%		d) Se han descrito las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos.	20% EJERCICIOS 80% EXAMEN
		2e	3,50%		e) Se han realizado operaciones de pesado y medida con los equipos y herramientas requeridos.	20% EJERCICIOS 80% EXAMEN
		2f	3,50%		f) Se han identificado los documentos de entrega asociados al inventario y las devoluciones, realizando, en su caso, cierre de caja.	20% EJERCICIOS 80% EXAMEN
		2g	3,50%		g) Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.	20% EJERCICIOS 80% EXAMEN
PESO % RA	25,00%	10	25,00%	0,00%	25,00%	
		Nº CE	% CENTRO	% DUAL	PORCENTAJE TOTAL	

Este documento debe ser utilizado en soporte informático.

Las copias impresas no están controladas y pueden quedar obsoletas; por tanto, antes de usarlas debe verificarse su vigencia.

	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		
	Módulo Profesional	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-fpb101-m3006	Edición: 2	Fecha: 25-10-2026	Página 7 de 33

CICLO FORMATIVO		FPB 101				
MODULO		PPVP (PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS)				
Nº	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	Nº	% CENTRO	% DUAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
R.A.3	RA3. Prepara pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.	3a	4,50%		a) Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final).	20% EJERCICIOS 80% EXAMEN
		3b	4,50%		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.	20% EJERCICIOS 80% EXAMEN
		3c	4,00%		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.	20% EJERCICIOS 80% EXAMEN
		3d	4,00%		d) Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.	20% EJERCICIOS 80% EXAMEN
		3e	4,00%		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.	20% EJERCICIOS 80% EXAMEN
		3f	4,00%		f) Se han aplicado las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.	20% EJERCICIOS 80% EXAMEN
PESO	25,00%	11	25,00%	0,00%	25,00%	
% RA		Nº CE	% CENTRO	% DUAL	PORCENTAJE TOTAL	

Este documento debe ser utilizado en soporte informático.

Las copias impresas no están controladas y pueden quedar obsoletas; por tanto, antes de usarlas debe verificarse su vigencia.

	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		
	Módulo Profesional	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-fpb101-m3006	Edición: 2	Fecha: 25-10-2026	Página 8 de 33

CICLO FORMATIVO		FPB 101				
MODULO		PPVP (PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS)				
Nº	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	Nº CENTRO	%	% DUAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
R.A.4	RA4. Realiza el seguimiento del servicio postventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.	4a	4,50%		a) Se han descrito las funciones del servicio de atención al cliente.	20% EJERCICIOS 80% EXAMEN
		4b	4,50%		b) Se han identificado los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros).	20% EJERCICIOS 80% EXAMEN
		4c	4,00%		c) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.	20% EJERCICIOS 80% EXAMEN
		4d	4,00%		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.	20% EJERCICIOS 80% EXAMEN
		4e	4,00%		e) Se ha suministrado la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.	20% EJERCICIOS 80% EXAMEN
		4f	4,00%		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.	20% EJERCICIOS 80% EXAMEN
PESO	25,00%	11	25,00%	0,00%	25,00%	
% RA		Nº CE	% CENTRO	% DUAL	PORCENTAJE TOTAL	

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.

Este documento debe ser utilizado en soporte informático.

Las copias impresas no están controladas y pueden quedar obsoletas; por tanto, antes de usarlas debe verificarse su vigencia.

	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		
	Módulo Profesional	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-fpb101-m3006	Edición: 2	Fecha: 25-10-2026	Página 9 de 33

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

Criterios de evaluación:

- Se han aplicado las recomendaciones básicas de conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando la simbología relacionada.
- 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.
- Se han descrito los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos.
- Se han descrito las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos.
- Se han realizado operaciones de pesado y medida con los equipos y herramientas requeridos.
- Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja.
- Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.

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

Criterios de evaluación:

- Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final).
- Se han identificado los principales tipos de envases y embalajes, relacionándolos con las características físicas y técnicas de los productos o mercancías que contienen.
- 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.
- Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.
- 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.
- Se han aplicado las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.

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

Criterios de evaluación:

- Se han descrito las funciones del servicio de atención al cliente.

 cpfp Bajo Aragón	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-fpb101-m3006	Edición: 2	Fecha: 25-10-2026	Página 10 de 33	

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.

	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		
	Módulo Profesional	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-fpb101-m3006	Edición: 2	Fecha: 25-10-2026	Página 11 de 33

C) ORGANIZACIÓN DE LOS ELEMENTOS CURRICULARES

La formación del módulo se relaciona con los siguientes objetivos generales del ciclo formativo g), h) y m); y las competencias para la empleabilidad (competencias profesionales, personales y sociales, anteriormente g) y h) del título. Además, se relaciona con los objetivos t), u), v), w), x), y) y z); y las competencias p), q), r), s), t), u) y v) que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de módulos profesionales.

Objetivos generales del ciclo formativo con los que se relaciona el módulo:

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

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

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

Competencias para la empleabilidad (anteriormente competencias profesionales, personales y sociales)

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

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

Objetivos:

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

u) 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.

v) 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.

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

x) 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.

y) 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.

z) 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.

Competencias:

Este documento debe ser utilizado en soporte informático.

Las copias impresas no están controladas y pueden quedar obsoletas; por tanto, antes de usarlas debe verificarse su vigencia.

	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-fpb101-m3006	Edición: 2	Fecha: 25-10-2026	Página 12 de 33	

p) Realizar explicaciones sencillas sobre acontecimientos y fenómenos característicos de las sociedades contemporáneas a partir de información histórica y geográfica a su disposición.

q) 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.

r) 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.

s) 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.

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.

u) Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para

todos que afectan a su actividad profesional.

v) Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la

elección de los procedimientos de su actividad profesional.

UNIDAD DE TRABAJO 1. Asesoramiento en el punto de venta

OBJETIVOS

Al finalizar esta unidad el alumnado debe ser capaz de:

- Identificar las fases que componen el proceso de atención al cliente.
- Reconocer las principales diferencias entre la garantía legal y la garantía comercial.
- Conocer la manera en la que el vendedor y el fabricante se responsabilizan ante un producto defectuoso o peligroso.
- Reconocer los documentos relacionados con el cobro y aquellos que se generan en una devolución.
- Distinguir las diferencias entre un cambio y una devolución.
- Conocer los diferentes tipos de clientes aplicando distintos criterios clasificación.
- Conocer las diferentes técnicas de venta a emplear, según el tipo de venta y cliente al que se dirija, demostrando amabilidad en el trato.

Este documento debe ser utilizado en soporte informático.

Las copias impresas no están controladas y pueden quedar obsoletas; por tanto, antes de usarlas debe verificarse su vigencia.

 cpfp Bajo Aragón	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-fpb101-m3006	Edición: 2	Fecha: 25-10-2026	Página 13 de 33	

- Aprender a utilizar las medidas de fidelización del cliente con un buen resultado del trabajo.
- Utilizar correctamente el teléfono en el proceso de atención al cliente.

	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		
	Módulo Profesional	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-fpb101-m3006	Edición: 2	Fecha: 25-10-2026	Página 14 de 33

Unidad de trabajo 1: Asesoramiento en el punto de venta		Temporalización: 5 horas	
Contenidos	Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación	Competencias para la empleabilidad
1. Fases del proceso de atención al cliente y preparación de pedidos 1.1. Proceso 2. La garantía 2.1. Responsabilidad del vendedor o fabricante. 2.2. Tipos de garantía 3. Gestión de devoluciones 4. Documentos relacionados con operaciones de cobro y devolución 4.1. Documentos relacionados con el cobro 4.1.1. La factura de compra 4.1.2. Factura simplificada 4.2. Documentos relacionados con la devolución 4.2.1. Vale de compra 4.2.2. Formulario de devolución 5. Técnicas de venta 5.1. Técnicas básicas de venta 5.2. Objeciones 6. La atención al cliente 6.1. Atención al cliente potencial. Transmisión de información 6.1.1. Comunicación el primer contacto 6.1.2. El mensaje 6.1.3. La oferta 6.1.4. El proceso de negociación 6.1.5. Servicios postventa 7. Reglas para hablar por teléfono	1. Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.	1. 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.	g) h)
		1. 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.	
		1. c) Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial. Adecuado.	
		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.	
		1. e) Se ha informado al posible cliente de las características de los productos,	

Este documento debe ser utilizado en soporte informático.

Las copias impresas no están controladas y pueden quedar obsoletas; por tanto, antes de usarlas debe verificarse su vigencia.

	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-fpb101-m3006	Edición: 2	Fecha: 25-10-2026	Página 15 de 33	

8. El léxico comercial		especialmente de las calidades esperables, formas de uso y consumo, argumentando sobre sus ventajas y comunicando el periodo de garantía.	
		1. f) Se han relacionado las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.	
	2. Conformar pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.	2. f) Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja.	

 cpfp Bajo Aragón	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-fpb101-m3006	Edición: 2	Fecha: 25-10-2026	Página 16 de 33	

UNIDAD DE TRABAJO 2. Conformación de pedidos de mercancías y productos

OBJETIVOS

Al finalizar esta unidad el alumnado debe ser capaz de:

- Conocer los diferentes tipos de productos y mercancías, así como sus características principales.
- Saber orientarse para reducir desplazamientos en un almacén.
- Reconocer las principales diferencias entre unidad de pedido y carga.
- Describir los diferentes tipos de características que posee un artículo.
- Aprender a reconocer la etapa del ciclo de vida en la que se encuentra un producto en un momento determinado.
- Interpretar y completar una *picking list* correctamente.
- Conocer cómo colocar los productos en el almacén para mejorar la rapidez del *picking*.
- Distinguir los distintos métodos posibles en la preparación de pedidos.

	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		
	Módulo Profesional	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-fpb101-m3006	Edición: 2	Fecha: 25-10-2026	Página 17 de 33

Unidad de trabajo 2: Conformación de pedidos de mercancías y productos		Temporalización: 6 horas	
Contenidos	Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación	Competencias para la empleabilidad.
1. Tipos de mercancías y productos 2. Características de los productos 2.1. Características técnicas 2.2. Características comerciales 2.3. Características psicológicas 3. Ciclo de vida de los productos 3.1. Como alargar el ciclo de vida de los productos 4. Tipos de pedidos 4.1. Unidad de pedido y unidad de carga 5. Métodos de preparación de pedidos 5.1. Fases del <i>picking</i> 5.2. <i>Picking</i> manual 5.3. <i>Picking</i> semiautomático 5.4. <i>Picking</i> automático	2. Conformar pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.	2. a) Se han aplicado las recomendaciones básicas de conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando la simbología relacionada.	g) h)
		2. 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.	
		2. e) Se han realizado operaciones de pesado y medido con los equipos y herramientas requeridos.	

	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		
	Módulo Profesional	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-fpb101-m3006	Edición: 2	Fecha: 25-10-2026	Página 18 de 33

UNIDAD DE TRABAJO 3. Manipulación de pedidos

Unidad de trabajo 3: Manipulación de pedidos		Temporalización: 8 horas	
Contenidos	Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación	Competencias para la empleabilidad
1. Preparación de las mercancías. 1.1 Fases en el proceso de manipulación de la mercancía 2. Almacenamiento y transporte de las mercancías 2.1 Embalaje para el almacenamiento y el transporte de mercancía 2.2 Equipamiento y sistemas de almacenaje 2.3 Técnicas de medición y pesado 2.4 La carga de la mercancía 3. El almacén de las mercancías 3.1 El interior del almacén 3.2 Los sistemas de almacenamiento 4. El personal del almacén 5. Prevención de riesgos laborales 5.1 Riesgos habituales 5.2 Prevención de riesgos	2. Conformar pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.	2. 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.	g) h)
		2. e) Se han realizado operaciones de pesado y medido con los equipos y herramientas requeridos.	
		2. g) Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.	
	3. Prepara pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.	3. a) Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final).	

OBJETIVOS

Al finalizar esta unidad el alumnado debe ser capaz de:

- Aplicar las recomendaciones básicas de conservación de pedidos de mercancías o productos interpretando la simbología relacionada.
- Describir los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos.
- Realizar operaciones de pesado y medido con los equipos y herramientas requeridos, utilizando las unidades de medida y peso especificadas en las órdenes de pedido.
- Aplicar las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.

Este documento debe ser utilizado en soporte informático.

Las copias impresas no están controladas y pueden quedar obsoletas; por tanto, antes de usarlas debe verificarse su vigencia.

 cpfp Bajo Aragón	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-fpb101-m3006	Edición: 2	Fecha: 25-10-2026	Página 19 de 33	

UNIDAD DE TRABAJO 4. Preparación de pedidos para la venta

OBJETIVOS

Al finalizar esta unidad el alumnado debe ser capaz de:

- Identificar la operativa básica en el proceso de preparación de pedidos.
- Utilizar los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas.
- Describir la trazabilidad de las mercancías a partir de la etiqueta y documentos de control.
- Seleccionar los equipos y medios adecuados a las condiciones de manipulación y conservación de los productos y mercancías.
- Interpretar los símbolos utilizados habitualmente en el embalaje de los productos para la orientación en la manipulación siguiendo, por ejemplo, la norma ISO 780:1999, RAL (Recomendaciones Logísticas de la Asociación Española de Codificación Comercial) de AECOC, entre otras.

	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		
	Módulo Profesional	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-fpb101-m3006	Edición: 2	Fecha: 25-10-2026	Página 20 de 33

Unidad de trabajo 4: Preparación de pedidos para la venta		Temporalización: 8 horas	
Contenidos	Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación	Competencias para la empleabilidad
1. Operativa básica en la preparación de pedidos 1.1. Fases 1.2. Características 1.3. Recomendaciones básicas en la preparación de pedidos 2. Simbología básica e interpretación en la presentación de productos y mercancías para su manipulación 3. Documentación para la preparación de pedidos 3.1. Control informático de la preparación de pedidos 3.2. Trazabilidad: concepto y finalidad 4. Equipos y Medios para la preparación de pedidos	2. Conformar pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos. 3. Preparar pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.	2. 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.	g) h)
		2. d) Se han descrito las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos.	
		2. f) Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja.	
		3. a) Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final).	
		3. 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.	

Este documento debe ser utilizado en soporte informático.

Las copias impresas no están controladas y pueden quedar obsoletas; por tanto, antes de usarlas debe verificarse su vigencia.

 cpfp Bajo Aragón	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-fpb101-m3006	Edición: 2	Fecha: 25-10-2026	Página 21 de 33	

UNIDAD DE TRABAJO 5. Presentación y embalaje de productos

OBJETIVOS

Al finalizar esta unidad el alumnado debe ser capaz de:

- Conocer las principales funciones del embalaje.
- Saber identificar los diferentes materiales usados para fabricar embalajes y conocerás sus principales ventajas e inconvenientes.
- Interpretar y aplicarás las exigencias legales de identificación y señalización en materia de embalaje.
- Saber seleccionar el embalaje más adecuado en función del lugar de envío y del tipo de producto.
- Realizar un uso eficiente del embalaje aplicando el criterio de las tres R.
- Interpretar y aplicarás la principal normativa en materia de prevención de riesgos laborales en cuanto a la manipulación de cargas.
- Conocer los principales riesgos que pueden darse en la manipulación de cargas para evitarlos.

	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		
	Módulo Profesional	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-fpb101-m3006	Edición: 2	Fecha: 25-10-2026	Página 22 de 33

Unidad de trabajo 5: Presentación y embalaje de productos		Temporalización: 8 horas	
Contenidos	Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación	Competencias para la empleabilidad
1. El embalaje 1.1. Funciones del embalaje 1.2. Clasificación del embalaje 1.3. Requisitos de un adecuado embalaje 1.4. Materiales y equipos de embalaje 1.5. Criterios de selección de embalajes. 1.6. Tendencias del embalaje 2. Uso eficiente del embalaje 3. Acondicionamiento de los productos al embalaje 4. Sistemas de embalaje 5. Prevención de riesgos laborales en la preparación de pedidos 5.1. Riesgos habituales 5.2. Accidentes laborales 5.3. Equipos de protección individual 6. Higiene postural 6.1. Exposición de posturas forzadas	2. Conformar pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos 3. Preparar pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.	2. c) Se han descrito los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos. 2. g) Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos. 3. a) Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final). 3. 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. 3. d) Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.	g) h)

	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-fpb101-m3006	Edición: 2	Fecha: 25-10-2026	Página 23 de 33	

		3. f) Se han aplicado las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.	
--	--	---	--

UNIDAD DE TRABAJO 6. Seguimiento del servicio posventa

OBJETIVOS

Al finalizar esta unidad el alumnado debe ser capaz de:

- Describir las funciones del servicio de atención al cliente.
- Identificar los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros)
- Reconocer los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- Ofrecer 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.
- Suministrar la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso
- Recoger los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación, clasificándolos y transmitiendo su información al responsable de su tratamiento.

	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		
	Módulo Profesional	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-fpb101-m3006	Edición: 2	Fecha: 25-10-2026	Página 24 de 33

Unidad de trabajo 6: Seguimiento del servicio posventa		Temporalización: 5 horas	
Contenidos	Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación	Instrumentos de evaluación
1. Las funciones del servicio de atención al cliente 2. El servicio postventa 2.1 - La resolución de incidencias. 2.2 - La garantía del producto o servicio. 2.3 - La fidelización del cliente. 3. La gestión de incidencias 3.1 - Protocolo de resolución de incidencias 4.- Resolución alternativa de litigios en materia de consumo 5.- Normativa aplicable 5.1 – La política de privacidad 5.2 – Normativa sobre la ordenación del comercio minorista	2. Conformar pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.	2. f) Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja.	g) h)
	4. Realiza el seguimiento del servicio postventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.	4. a) Se han descrito las funciones del servicio de atención al cliente.	
		4. b) Se han identificado los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros).	
		4. c) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.	
		4. 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.	

	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-fpb101-m3006	Edición: 2	Fecha: 25-10-2026	Página 25 de 33	

		4. e) Se ha suministrado la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si este fuera el caso.	
		4. 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.	

RA	EVALUACIÓN
1	1ª y 3ª
2	1ª y 2ª
3	1ª y 2ª
4	3ª

D) PRINCIPIOS METODOLÓGICOS

La metodología aplicada en este módulo será siempre **dinámica y participativa**, buscando que el alumnado se convierta en el verdadero protagonista de su aprendizaje. Dependiendo de los contenidos de cada unidad didáctica, se seguirán unas líneas generales de actuación:

1. **Exposiciones teóricas del profesor:** Se explicarán los contenidos de manera estructurada y clara, utilizando esquemas visuales y el lenguaje técnico adecuado. Se animará a los alumnos a intervenir, plantear dudas y relacionar los conceptos aprendidos con situaciones prácticas.
2. **Realización de ejercicios y casos prácticos:** Se propondrán actividades que permitan aplicar los conocimientos a ejemplos reales o simulados, trabajando especialmente la búsqueda de fundamentos legales y el uso de documentación administrativa.
3. **Elaboración de trabajos individuales y en equipo:** Para fomentar el desarrollo de habilidades personales y colaborativas, se realizarán proyectos que requieran tanto el esfuerzo individual como la cooperación con otros compañeros.
4. **Utilización de materiales complementarios:** Se integrarán recursos como vídeos, noticias, páginas web oficiales y otros documentos que enriquezcan la comprensión de los temas y acerquen al alumnado a la realidad profesional.

 cpfp Bajo Aragón	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-fpb101-m3006	Edición: 2	Fecha: 25-10-2026	Página 26 de 33	

5. **Presentaciones orales del alumnado:** Los estudiantes deberán exponer algunos de sus trabajos o investigaciones, favoreciendo así su capacidad de comunicación, argumentación y síntesis de la información.

A través de estas estrategias se pretende que los alumnos no solo adquieran conocimientos teóricos, sino que también desarrollen competencias prácticas, críticas y profesionales que les permitan enfrentarse con éxito al entorno laboral.

E) EVALUACIÓN INICIAL

La evaluación inicial proporcionará una primera radiografía del alumnado que conforma el curso. Para ello, la información del grupo se recogerá a través de un acta específica de "evaluación inicial" en la que quedarán recogidos información relativa a:

- Acceso: ESO, FP GB, Bachillerato, otros ciclos formativos. Puede consultarse en el sigad
- Análisis de los informes concretos y casuísticas específicas del alumnado (dpto. orientación)
- Recopilación de datos objetivos y concretos que no recojan los informes anteriores

Para ello, será necesario que estas evaluaciones iniciales cuenten (en la medida de lo posible y al menos en algún tramo de la misma) con la participación del departamento de orientación y/o Jefatura de Estudios.

Se recogerá en la propia acta de evaluación las consideraciones/adaptaciones a tener en cuenta con casos concretos, acta que se estará a disposición del equipo docente para que puedan tenerse presentes los acuerdos e información vertida en dicha sesión de evaluación tal como se indica en el punto H de esta programación.

Los acuerdos de esta sesión se revisarán en las sesiones de evaluación posteriores, para analizar el seguimiento de las medidas adoptadas.

En función del número de alumnos con problemáticas similares analizadas en las sesiones de evaluación iniciales, el departamento de orientación determinará la necesidad de llevar a cabo a posteriori una sesión de orientación conjunta para todo el profesorado, con el objeto de ejemplificar posibilidades de atención para el alumnado con necesidades educativas especiales.

F) PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Durante todo el curso, el alumnado llevará a cabo diversas pruebas y actividades que consistirán en la resolución de casos prácticos, teóricos y teórico-prácticos. El número de estas evaluaciones y su momento de realización se ajustarán en función del ritmo de aprendizaje de cada estudiante.

En los exámenes aparecerán preguntas teóricas como supuestos prácticos-teóricos. Los ejercicios prácticos o retos serán de carácter práctico con el objetivo de afianzar los contenidos y de carácter obligatorio.

También se tendrá en cuenta la actitud del alumnado, su participación y colaboración en trabajos grupales.

En cada evaluación se evaluará únicamente los resultados de aprendizaje trabajados en esa evaluación ponderándolos sobre 100.

	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		
	Módulo Profesional	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-fpb101-m3006	Edición: 2	Fecha: 25-10-2026	Página 27 de 33

RA	EVALUACIÓN
1	1ª y 3ª
2	1ª y 2ª
3	1ª y 2ª
4	2ª

EVALUACIÓN	RA	PORCENTAJE
1ª	1, 2, 3	0.5(80% EXÁMENES+20% TRABAJOS) (RA1)+ 0.25(80% EXÁMENES+20% TRABAJOS) (RA2)+ 0.25(80% EXÁMENES+20% TRABAJOS) (RA3)
2ª	2, 3 y 4	0.25(80% EXÁMENES+20% TRABAJOS) (RA2)+ 0.25(80% EXÁMENES+20% TRABAJOS) (RA3)+ 0.5(80% EXÁMENES+20% TRABAJOS) (RA4)
3ª	1	50% NOTA DE LA FEOE CUALITATIVA (RA1bcd)+ 50% NOTA FEOE CUANTITATIVA (RA1bcd)

La calificación final del módulo vendrá recogida en la siguiente tabla, siendo indispensable obtener una calificación superior a 5:

25% RA1+ 25% RA2+ 25% RA 3+ 25% RA4

Además, solo promediara el alumno que obtenga al menos 4 puntos en la nota de un examen y/o trabajo.

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

Los instrumentos de evaluación y su ponderación serán:

1. Exámenes realizados a lo largo del trimestre (80%).
2. Pruebas y actividades propuestas al alumno (20%).

Los criterios de calificación figurarán siempre escritos en el enunciado del examen. Para las actividades y trabajos, la profesora informará oportunamente de los criterios a aplicar.

EVALUACIÓN INICIAL

Se realiza a comienzo de curso para detectar los conocimientos de los que parte el alumnado en el contenido de este módulo.

Puede ser escrita o bien mediante una actividad oral participativa.

No tendrá una calificación numérica.

EVALUACIÓN CONTINUA

La evaluación de los alumnos se realizará a través de observación, exámenes, pruebas y actividades consistentes en la resolución de casos prácticos, teóricos y teórico-prácticas. El número de exámenes, pruebas y actividades a realizar así como el momento de realización se determinarán en función del ritmo de aprendizaje que muestren los alumnos.

- Exámenes y/o trabajos (80%)

Se realizarán tantos como el profesor considere conveniente en cada evaluación. Habitualmente cada examen corresponderá con una o dos unidades didácticas en función de la extensión de las mismas y del ritmo de las clases.

La calificación de los exámenes será de 1 a 10, y será necesario obtener como mínimo un 4 para promediar entre los parciales de cada evaluación.

Si un alumno obtiene una calificación inferior a 4 en uno de los exámenes o trabajos implica que tiene suspendida la evaluación y que podrá recuperar a la vuelta de vacaciones y en la convocatoria ordinaria

Este documento debe ser utilizado en soporte informático.

Las copias impresas no están controladas y pueden quedar obsoletas; por tanto, antes de usarlas debe verificarse su vigencia.

	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		
	Módulo Profesional	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-fpb101-m3006	Edición: 2	Fecha: 25-10-2026	Página 28 de 33

de junio en caso de no volver a superar el 4 de nota. En esta convocatoria oficial de junio, el alumnado deberá presentarse al contenido total del trimestre suspenso siendo su nota la arrojada por la prueba, pudiéndose mediar, en su caso, con actividades y trabajos.

En el caso de que la nota obtenida para la evaluación aplicando los criterios establecidos tenga decimales, se aplicará el redondeo matemático, igual o superior a 0,75 redondeo hacia arriba. Para que la evaluación esté aprobada la nota final debe ser 5.

Al finalizar la primera, segunda o tercera evaluación aquellos alumnos que tengan alguna evaluación suspensa, deberán recuperarla en la evaluación siguiente, o en su caso, en junio.

El alumno que, por el motivo que sea, no haya podido presentarse a un examen, siempre y cuando traiga justificante oficial podrá examinarse de esos contenidos en el siguiente examen.

En algunas unidades de trabajo, se emplearán trabajos como instrumentos de evaluación que podrán sustituir o complementar la nota del examen.

Dichos trabajos podrán ser abiertos sobre un guion propuesto por el profesor o bien podrán consistir en la recopilación de una serie de actividades o ejercicios propuestos en clase.

Para los trabajos se fijará una fecha de entrega. Los trabajos entregados con posterioridad serán penalizados en la nota (1 punto menos sobre la calificación final del mismo por cada día de retraso).

La calificación del trabajo será de 1 a 10.

Los ejercicios y trabajos puntuables serán recogidos por la profesora a través de Aeducar o en papel.

También se tendrán en cuenta los resultados constatables del trabajo diario del alumnado ordenados en el cuaderno de la profesora.

Pérdida al derecho a la evaluación continua:

“Conforme al artículo 19 del decreto 91/2024 perderá la evaluación continua el alumno que haya acumulado más de un 15% de las faltas respecto a la duración total del módulo, en función de la fecha en la que el/la alumno/a se haya matriculado/a. De este porcentaje podrá quedar excluido el alumnado que curse las enseñanzas de Formación Profesional y tenga que conciliar el aprendizaje con la actividad laboral”.

Al alumnado que haya perdido el derecho a la evaluación continua, se le podrá impedir la realización de determinadas actividades programadas en uno o varios módulos, que pudieran implicar riesgos para su integridad física o la de su grupo”.

“El alumno que haya perdido el derecho a la evaluación continua y no se presente a la convocatoria de evaluación final será calificado como No Evaluado”.

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.
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.

	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-fpb101-m3006	Edición: 2	Fecha: 25-10-2026	Página 29 de 33	

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**.

G) ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN Y REFUERZO.

G.1- SEGUNDA CONVOCATORIA.

El alumnado que tenga pendiente la superación del módulo y se presente a la convocatoria de evaluación extraordinaria deberá enfrentarse a una prueba de aquellos resultados de aprendizaje no superados. Esta prueba evaluará la adquisición de los criterios de evaluación y contenidos propios del resultado de aprendizaje definidos en el programa formativo.

El docente, podrá seleccionar y destacar aquellos criterios de evaluación que considere más relevantes para la preparación de la prueba final. Además, durante el mes de junio el docente planteará supuestos prácticos para repasar aquellos contenidos.

El alumno deberá de superar dicha prueba con una calificación mínima de 5 sobre 10, pero se trasladará como un 5 para realizar la media con el resto de resultados de aprendizaje.

G.2- PLAN DE RECUPERACIÓN PARA EL ALUMNADO DE SEGUNDO CON EL MÓDULO PENDIENTE

Para el alumnado de segundo curso que tenga pendiente el módulo de AYC, se elaborará un plan de formación específico con el objetivo de facilitar la superación del examen global previsto para el mes de marzo.

Este plan se organizará en torno a los distintos resultados de aprendizaje del módulo. Incluirá un listado de ejercicios propuestos con los que fomentar la adquisición de los criterios de evaluación y los resultados de aprendizaje.

Con el fin de asegurar un seguimiento continuo a lo largo del curso, se establecerán fechas concretas de entrega para las actividades. Asimismo, se propondrán fechas específicas para la resolución de dudas y el acompañamiento del proceso de aprendizaje.

G.3- ATENCIÓN A LAS DIFERENCIAS INDIVIDUALES

Atendiendo a lo establecido en el artículo 97 del Decreto 91/2024, para llevar a cabo actuaciones de intervención educativa inclusiva en los Grados D y E se tendrá en cuenta lo establecido en la normativa que regule las actuaciones de intervención educativa inclusiva en la Comunidad Autónoma de Aragón. Se podrán realizar adaptaciones curriculares no significativas para el alumnado de los Grados D y E.

Estas adaptaciones serán diseñadas y realizadas por el equipo docente que imparte los módulos profesionales con el asesoramiento de la Red Integrada de Orientación Educativa y, en su caso, con la colaboración de agentes externos.

Dichas adaptaciones deberán registrarse en la plataforma de gestión de los Alumnos con Necesidades Específicas de Atención Educativa y también deberá quedar constancia de las mismas en el expediente del alumno/a.

	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-fpb101-m3006	Edición: 2	Fecha: 25-10-2026	Página 30 de 33	

En estas enseñanzas, las adaptaciones que se realicen nunca podrán afectar a los resultados de aprendizaje de los módulos profesionales que componen el currículo.

Por lo tanto: En función de lo detectado en la evaluación inicial se podrán determinar para cada alumno las siguientes adaptaciones curriculares no significativas: (Artículo 19 ley general de atención a la diversidad. Orden 913/2023)

- Priorización y temporalización de R.A. y C.E. para FP.
- Adecuación de tiempos y espacios.
- Adecuación de instrumentos y formatos de evaluación.
- Atención más personalizada durante la realización de actividades o pruebas.
- Adecuación de los criterios de calificación priorizando el contenido y no la forma (sintaxis y ortografía).

Estos aspectos quedarán reflejados en el acta de la evaluación inicial.

G.4- ACTIVIDADES DE AMPLIACIÓN

Atendiendo a lo establecido en el artículo 97 del Decreto 91/2024, para llevar a cabo actuaciones de intervención educativa inclusiva en los Grados D y E se tendrá en cuenta lo establecido en la normativa que regule las actuaciones de intervención educativa inclusiva en la Comunidad Autónoma de Aragón. Se podrán realizar adaptaciones curriculares no significativas para el alumnado de los Grados D y E.

Estas adaptaciones serán diseñadas y realizadas por el equipo docente que imparte los módulos profesionales con el asesoramiento de la Red Integrada de Orientación Educativa y, en su caso, con la colaboración de agentes externos.

Dichas adaptaciones deberán registrarse en la plataforma de gestión de los Alumnos con Necesidades Específicas de Atención Educativa y también deberá quedar constancia de las mismas en el expediente del alumno/a.

En estas enseñanzas, las adaptaciones que se realicen nunca podrán afectar a los resultados de aprendizaje de los módulos profesionales que componen el currículo.

Por lo tanto: En función de lo detectado en la evaluación inicial se podrán determinar para cada alumno las siguientes adaptaciones curriculares no significativas: (Artículo 19 ley general de atención a la diversidad. Orden 913/2023)

- Priorización y temporalización de R.A. y C.E. para FP.
- Adecuación de tiempos y espacios.
- Adecuación de instrumentos y formatos de evaluación.
- Atención más personalizada durante la realización de actividades o pruebas.
- Adecuación de los criterios de calificación priorizando el contenido y no la forma (sintaxis y ortografía).

Estos aspectos quedarán reflejados en el acta de la evaluación inicial.

H) PLAN DE APLICACIÓN DE LOS DESDOBLES, EN SU CASO.

No aplica.

I) MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS QUE SE VAYAN A UTILIZAR.

El módulo se imparte en el aula FPB101-2. Los recursos de que dispone esta aula son los siguientes: medios informáticos, mesas de oficina, archivadores y una pizarra digital.

Los medios informáticos están compuestos por 15 ordenadores, para uso de los estudiantes/as/as, un ordenador para uso del alumno, una impresora de uso compartido y el material de conectividad.

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

Este documento debe ser utilizado en soporte informático.

Las copias impresas no están controladas y pueden quedar obsoletas; por tanto, antes de usarlas debe verificarse su vigencia.

	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-fpb101-m3006	Edición: 2	Fecha: 25-10-2026	Página 31 de 33	

1. A los efectos de la impartición de este módulo tienen instalados los siguientes Sistemas operativos y programas:
 - Vitalinux
 - OnlyOffice
2. Los alumnos/as deberán traer una memoria tipo pendrive.
3. A lo largo del curso se utilizará la plataforma AEDUCAR. Donde los estudiantes encontrarán recursos, videos y prácticas a realizar de cada una de las unidades del libro. Tendrán conexión a Internet para búsqueda de información.

A los estudiantes se les propone el libro de texto de la editorial:

LIBRO: PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS;

EDITORIAL: EDITEX

Autores: JOSEFA ORMEÑO ALONSO, LUIS GREGORIO CARVAJAL MARTÍN, LIDIA BEATRIZ SANZ SULMEZO.

ISBN: 978-84-1321-859-5

J) ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

Estas actividades se recogen en el plan anual de actividades complementarias y extraescolares del departamento.

La participación en las actividades complementarias y/o extraescolares y la realización de las tareas asociadas a las mismas, son computables para la evaluación de los RA y CE correspondientes. Al tratarse de actividades evaluables integradas en el proceso de evaluación continua, la no realización de la actividad y de sus entregables asociados implicará la pérdida del derecho a ser evaluado en dichos ítems, asignándose una calificación de 0 en el porcentaje correspondiente a los CE vinculados.

K) MEDIDAS COMPLEMENTARIAS PARA MÓDULOS BILINGÜES

No aplica.

L) MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y VALORACIÓN DEL MÓDULO

Para evaluar el grado de seguimiento de la programación del módulo se dispone de una herramienta para valorar cada uno de los puntos de la programación. Este seguimiento se hace mensualmente. En el caso de que los valores obtenidos se encuentren por debajo de los valores estimados como normales, se hará una reflexión sobre las causas de estas desviaciones, tomando las medidas necesarias para subsanar y corregir estas desviaciones en el tiempo restante de curso. Estas reflexiones podrán reflejarse en el mismo formato de seguimiento de la programación.

En cada evaluación se realizará un seguimiento de los acuerdos tomados con anterioridad.

M) PLAN DE CONTINGENCIA

Ante la ausencia de la docente encargada del módulo, el departamento intentará reorganizar horarios, procurando que los huecos queden a primeras o últimas horas, siempre y cuando las guardias no puedan ser atendidas por docentes del mismo Departamento. La o el docente sustituto asumirá como propias las funciones y normas de la docente ausente y viceversa en la incorporación de ésta.

Al disponer el alumnado del libro de texto, deberán continuar con las actividades teóricas prácticas propuestas en la unidad didáctica que esté desarrollando en ese momento. Finalizadas las actividades el estudiante realizará un esquema-resumen de los contenidos del tema. También realizarán las actividades propuestas en la plataforma Aeducar en su caso.

Este documento debe ser utilizado en soporte informático.

Las copias impresas no están controladas y pueden quedar obsoletas; por tanto, antes de usarlas debe verificarse su vigencia.

	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-fpb101-m3006	Edición: 2	Fecha: 25-10-2026	Página 32 de 33	

La presente programación está redactada para un escenario de enseñanza presencial. En el caso de que sobrevengan circunstancias excepcionales que afecten al desarrollo normal de la actividad docente durante un período prolongado de tiempo se actuará de la siguiente forma:

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

- 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, la semana que vengan a clase seguiremos una metodología para escenario presencial y la semana que se queden en casa será a 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. En el curso de Aeducar de Tratamiento de la documentación contable, los estudiantes 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.
- 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. Los exámenes se realizarán de manera presencial.
- 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 del libro. Tendrán conexión a Internet para la búsqueda de información.
- Mecanismos de seguimiento, se hará seguimiento de los estudiantes y alumnas mediante la entrega de trabajos y actividades por Aeducar.
- Actividades de orientación y apoyo encaminadas a la superación del módulo pendiente, aquellas alumnas o estudiantes que tengan el pendiente el módulo Técnica contable y, que solo pueden ser evaluados de los contenidos impartidos el año pasado en el primer y segundo trimestre, afianzarán los contenidos del tercer trimestre en el módulo Tratamiento de la documentación contable. Por las circunstancias excepcionales que actualmente acontecen, el módulo Técnica contable deja de ser un módulo llave, por lo que en caso de no superarlo se podrá acceder al módulo Tratamiento de la documentación contable de segundo curso.

ESCENARIO A DISTANCIA (los estudiantes 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, los estudiantes y las alumnas a través de zoom se conectarán a las clases de Técnica contable en horario establecido a principio de curso. Las clases serán online y será a través de la plataforma Aeducar donde los estudiantes podrán encontrar todos los recursos para poder continuar con la formación a distancia. En el curso de Aeducar de Técnica contable, los estudiantes encontrarán videos explicativos y/o tareas y/o tutoriales y/o recursos varios para poder afianzar los contenidos tanto teóricos como prácticos.
- 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. Los exámenes se realizarán online a través de Aeducar.
- 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 del libro. Tendrán conexión a Internet para la búsqueda de información.
- Mecanismos de seguimiento, se hará seguimiento de los estudiantes y alumnas mediante la entrega de trabajos y actividades por Aeducar.

 cpfp Bajo Aragón	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-fpb101-m3006	Edición: 2	Fecha: 25-10-2026	Página 33 de 33	

N) MODIFICACIONES CON RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR.

B) F) I)

3006-222-20261015-FE0C74