



Región de Murcia
Consejería de Educación y
Formación Profesional



IES SANTA MARÍA DE LOS BAÑOS
CC 30011971
PARAJE DE LAS JUMILICAS, S/N. 30520 FORTUNA (MURCIA)
TFN: 968686070 FAX: 968686000
www.smbfortuna.com 30011971@murciaeduca.es



Fondo Social Europeo

"El FSE invierte en tu futuro"

Consejería de Educación



PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS 2ºr CURSO. CICLO FORMATIVO GRADO BÁSICO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS



Centro: IES SANTA MARÍA DE LOS BAÑOS. 30011971
Localidad: FORTUNA.
Curso: 2025/2026

ÍNDICE

1. REFERENTES LEGALES	3
1.1. Normativa estatal	3
1.2. Normativa autonómica.....	3
2. OBJETIVOS GENERALES RELACIONADOS CON EL MÓDULO	4
3. COMPETENCIAS PROFESIONALES Y PARA LA EMPLEABILIDAD A ADQUIRIR CON EL MÓDULO	6
4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN	9
5. CONTENIDOS Y DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE LOS MISMOS	11
5.1. Contenidos	11
5.2. Distribución temporal	11
5.3. Unidades de Trabajo.....	12
6. ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE.....	14
6.1. Tipología de las actividades	14
6.2. Actividades de recuperación del alumnado con materias pendientes de cursos anteriores.....	14
7. METODOLOGÍA Y RECURSOS DIDÁCTICOS	15
7.1. Materiales y recursos didácticos. Aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación al trabajo en el aula	16
8. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD PARA EL ALUMNADO QUE LO REQUIERA	17
8.1. Actuaciones de apoyo ordinario	17
8.2. Actuaciones para el alumnado con necesidades educativas especiales.....	17
9. PROCEDIMIENTOS, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN	18
9.1. Principios generales	18
9.2. Instrumentos de evaluación	19
9.3. Instrumentos de calificación	19
9.4 Relación de Resultados de Aprendizaje vinculados a Instrumentos de Evaluación	20
9.5. Plan de refuerzo y recuperación.....	21
10. ESTRATEGIAS E INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA Y LA PRÁCTICA DOCENTE.....	21
11. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES	22

Curso académico	2025/2026
Titulación	Técnico Básico en Servicios Administrativos
Familia Profesional	Administración y Gestión
Nombre del módulo profesional	3006 Preparación de pedidos y venta de productos
Normativa del título	Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero
Normativa del currículo	Orden EFD/657/2024, de 25 de junio
Estimación de la carga lectiva de la fase de centro	150 horas
Régimen fase de empresa	Estándar

1. REFERENTES LEGALES

1.1. Normativa estatal

- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE)
- Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, de modificación de la LOE (LOMLOE).
- Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional
- Real Decreto 278/2023, de 11 de abril, por el que se establece el calendario de implantación del Sistema de Formación Profesional por la Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo.
- Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional.
- 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 correspondientes a las enseñanzas establecidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación

1.2. Normativa autonómica

- Anexo I del Decreto 12/2015, de 13 de febrero, que establece las condiciones de implantación de la Formación Profesional Básica y el currículo de trece programas formativos de la Región de Murcia.
- Decreto 93/2020, de 17 de septiembre, por el que se modifica el Decreto n.º 12/2015, de 13 de febrero, por el que se establecen las condiciones de implantación de la Formación Profesional Básica y el currículo de trece ciclos formativos de estas enseñanzas y se establece la organización de los programas formativos profesionales en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Anexo XV del Decreto 158/2023, de 25 de mayo, por el que se modifica el Decreto n.º 12/2015, de 13 de febrero, por el que se establecen las condiciones de implantación de la formación profesional básica y el currículo de trece ciclos formativos de estas enseñanzas y se establece la organización de los programas formativos profesionales en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Orden de 14 de diciembre de 2012, de la Consejería de Educación, Formación y Empleo, por la que se regula la Modalidad Modular de la Formación Profesional del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia
- Resolución de 19 de febrero de 2016, de la Dirección General de Calidad Educativa y Formación Profesional, por la que se amplía el ámbito de Aplicación de la modalidad

modular de la Formación Profesional del Sistema Educativo en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

- Resolución de 28 de julio de 2025, por la que se dictan instrucciones sobre la ordenación y organización de los ciclos formativos de Grado Básico en la Región de Murcia, en aplicación del Real Decreto 659/2023, de 18 de julio.
- Resolución de 30 de julio de 2019 de la Dirección General de Atención a la Diversidad y Calidad Educativa por la que se dictan instrucciones para la identificación y la respuesta educativa a las necesidades del alumnado que presenta dificultades de aprendizaje.
- Circular de 19 de febrero de 2016 de la Dirección General de Calidad Educativa y Formación Profesional, por la que se dictan instrucciones para el desarrollo de las enseñanzas de Formación Profesional Básica en la Región de Murcia.

2. OBJETIVOS GENERALES RELACIONADOS CON EL MÓDULO

Los objetivos representan los logros que el estudiante deberá alcanzar al finalizar el módulo, como resultado de las experiencias de enseñanza y aprendizaje planificadas de manera intencional.

Objetivos generales del título		Objetivos generales a los que contribuye el módulo profesional
a)	Identificar las principales fases del proceso de grabación, tratamiento e impresión de datos y textos, determinando la secuencia de operaciones para preparar equipos informáticos y aplicaciones	
b)	Analizar las características de los procesadores de texto y hojas de cálculo, empleando sus principales utilidades y las técnicas de escritura al tacto para elaborar documentos.	
c)	Caracterizar las fases del proceso de guarda, custodia y recuperación de la información, empleando equipos informáticos y medios convencionales para su almacenamiento y archivo.	
d)	Utilizar procedimientos de reproducción y encuadernado de documentos controlando y manteniendo operativos los equipos para realizar labores de reprografía y encuadernado.	
e)	Describir los protocolos establecidos para la recepción y el envío de correspondencia y paquetería identificando los procedimientos y operaciones para su tramitación interna o externa.	
f)	Describir los principales procedimientos de cobro, pago y control de operaciones comerciales y administrativas utilizados en la actividad empresarial determinando la información relevante para la realización de operaciones básicas de tesorería y para su registro y comprobación.	
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.	✓
i)	Reconocer las normas de cortesía y las situaciones	

	profesionales en las que son aplicables para atender al cliente.	
j)	Comprender los fenómenos que acontecen en el entorno natural mediante el conocimiento científico como un saber integrado, así como conocer y aplicar los métodos para identificar y resolver problemas básicos en los diversos campos del conocimiento y de la experiencia.	
k)	Desarrollar habilidades para formular, plantear, interpretar y resolver problemas aplicar el razonamiento de cálculo matemático para desenvolverse en la sociedad, en el entorno laboral y gestionar sus recursos económicos.	
l)	Identificar y comprender los aspectos básicos de funcionamiento del cuerpo humano y ponerlos en relación con la salud individual y colectiva y valorar la higiene y la salud para permitir el desarrollo y afianzamiento de hábitos saludables de vida en función del entorno en el que se encuentra.	
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.	✓
n)	Desarrollar las destrezas básicas de las fuentes de información utilizando con sentido crítico las tecnologías de la información y de la comunicación para obtener y comunicar información en el entorno personal, social o profesional.	
ñ)	Reconocer características básicas de producciones culturales y artísticas, aplicando técnicas de análisis básico de sus elementos para actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio históricoartístico y las manifestaciones culturales y artísticas.	
o)	Desarrollar y afianzar habilidades y destrezas lingüísticas y alcanzar el nivel de precisión, claridad y fluidez requeridas, utilizando los conocimientos sobre la lengua castellana y, en su caso, la lengua cooficial para comunicarse en su entorno social, en su vida cotidiana y en la actividad laboral.	
p)	Desarrollar habilidades lingüísticas básicas en lengua extranjera para comunicarse de forma oral y escrita en situaciones habituales y predecibles de la vida cotidiana y profesional.	
q)	Reconocer causas y rasgos propios de fenómenos y acontecimientos contemporáneos, evolución histórica, distribución geográfica para explicar las características propias de las sociedades contemporáneas.	
r)	Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos, aplicándolos en sus relaciones sociales habituales y en la resolución pacífica de los conflictos.	✓
s)	Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.	✓
t)	Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu	✓

	emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.	
u)	Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.	✓
v)	Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.	✓
w)	Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.	✓
x)	Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.	✓
y)	Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.	✓
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	✓

3. COMPETENCIAS PROFESIONALES Y PARA LA EMPLEABILIDAD A ADQUIRIR CON EL MÓDULO

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, regula la formación profesional del sistema educativo y la define como un conjunto de ciclos formativos de grado medio y superior que tienen como finalidad preparar a los alumnos para la actividad en un campo profesional y facilitar su adaptación a las modificaciones laborales que puedan producirse a lo largo de su vida, así como contribuir a su desarrollo personal y al ejercicio de la ciudadanía democrática.

En este marco se encuadra el ciclo formativo de grado básico en Servicios Administrativos – Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero—, perteneciente a la familia profesional de Administración y Gestión, y el presente módulo profesional, el cual contiene la formación asociada a la función de realización de operaciones de venta de productos y tratamiento de reclamaciones. La definición de esta función incluye aspectos como:

- Información, asesoramiento y atención al cliente aplicando las técnicas de comunicación adecuadas a la situación y mostrando una actitud de respeto y amabilidad en el trato al cliente.
- Venta de productos y realización de las operaciones de preparación de pedidos, de cobro y de las devoluciones de productos, manejando TPVs o cajas registradoras.
- Atención de reclamaciones de clientes, utilizando protocolos de actuación definidos para cada situación.

Relación de cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título		Unidades de competencia del módulo
ADG305_1 (RD 107/2008, de 1 de febrero)	a) Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales	
UC0969_1	Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico	
UC0970_1	Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización	✓
UC0971_1	Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático	✓
ADG306_1 (RD 107/2008, de 1 de febrero)	b) Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos	
UC0973_1	Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.	
UC0974_1	Realizar operaciones básicas de tratamiento de datos y textos, y confección de documentación	
UC0971_1	Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático	✓
COM412_1 (RD 1179/2008)	c) Actividades auxiliares de comercio	
UC1329_1	Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente	
UC1326_1	Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos	✓

En el diseño del título se definen una serie de competencias profesionales, personales y sociales; estas son las que se alcanzan con la formación de este módulo:

Competencias profesionales, personales y sociales del título		Competencias a las que contribuye el módulo profesional
a)	Preparar equipos y aplicaciones informáticas para llevar a cabo la grabación, tratamiento e impresión de datos y textos, asegurando su funcionamiento.	
b)	Elaborar documentos mediante las utilidades básicas de las aplicaciones informáticas de los procesadores de texto y hojas de cálculo aplicando procedimientos de escritura al tacto con exactitud y rapidez	
c)	Realizar tareas básicas de almacenamiento y archivo de información y documentación, tanto en soporte digital como convencional, de acuerdo con los protocolos establecidos	
d)	Realizar labores de reprografía y encuadernado básico de documentos de acuerdo a los criterios de calidad establecidos	
e)	Tramitar correspondencia y paquetería, interna o externa, utilizando los medios y criterios establecidos.	
f)	Realizar operaciones básicas de tesorería, utilizando los	

	documentos adecuados en cada caso.	
g)	Recibir y realizar comunicaciones telefónicas e informática transmitiendo con precisión la información encomendadas 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.	✓
i)	Atender al cliente, utilizando las normas de cortesía y demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.	
j)	Resolver problemas predecibles relacionados con su entorno físico, social, personal y productivo, utilizando el razonamiento científico y los elementos proporcionados por las ciencias aplicadas y sociales.	
k)	Actuar de forma saludable en distintos contextos cotidianos que favorezcan el desarrollo personal y social, analizando hábitos e influencias positivas para la salud humana.	
l)	Valorar actuaciones encaminadas a la conservación del medio ambiente diferenciando las consecuencias de las actividades cotidianas que pueda afectar al equilibrio del mismo.	
m)	Obtener y comunicar información destinada al autoaprendizaje y a su uso en distintos contextos de su entorno personal, social o profesional mediante recursos a su alcance y los propios de las tecnologías de la información y de la comunicación.	✓
n)	Actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas, apreciando su uso y disfrute como fuente de enriquecimiento personal y social.	
ñ)	Comunicarse con claridad, precisión y fluidez en distintos contextos sociales o profesionales y por distintos medios, canales y soportes a su alcance, utilizando y adecuando recursos lingüísticos orales y escritos propios de la lengua castellana y, en su caso, de la lengua cooficial.	
o)	Comunicarse en situaciones habituales tanto laborales como personales y sociales utilizando recursos lingüísticos básicos en lengua extranjera.	
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.	✓
w)	Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.	✓
x)	Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.	✓

4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los Resultados de aprendizaje (RA) son un conjunto de competencias contextualizadas en el ámbito educativo y que supone la concreción de los objetivos generales identificados para un módulo profesional determinado. De conformidad con lo establecido en el Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo; se establecen los objetivos del módulo «Preparación de pedidos y venta de productos» expresados en términos de resultados de aprendizaje. A su vez, los criterios de evaluación (CE) definen en detalle los aspectos a evaluar de los resultados de aprendizaje. Estos permiten medir si se han alcanzado y con qué nivel de éxito.

Resultados de Aprendizaje y Criterios de Evaluación		Ponderación (%)
Resultado de aprendizaje 1 (RA1): Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas		20
1a)	Se han identificado las fases del proceso de atención a clientes y preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacenes y empresas o departamentos de logística.	16,67
1b)	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.	16,67
1c)	Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.	16,67
1d)	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.	16,67
1e)	Se ha informado al posible cliente de las características de los productos, especialmente de las calidades esperables, formas de uso y consumo,	16,67

	argumentando sobre sus ventajas y comunicando el periodo de garantía.	
1f)	Se han relacionado las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.	16,67
Resultado de aprendizaje 2 (RA2): Conformar pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.		30%
2a)	Se han aplicado las recomendaciones básicas de conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando la simbología relacionada.	14,29
2b)	Se ha interpretado la información contenida en órdenes de pedido tipo, cumplimentando los documentos relacionados, tales como hojas de pedido, albaranes, órdenes de reparto, packing list, entre otras.	14,29
2c)	Se han descrito los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos.	14,29
2d)	Se han descrito las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos.	14,29
2e)	Se han realizado operaciones de pesado y medido con los equipos y herramientas requeridos.	14,29
2f)	Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja.	14,29
2g)	Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.	14,29
Resultado de Aprendizaje 3 (RA 3): Preparar pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.		30%
3a)	Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final).	16,67
3b)	Se han identificado los principales tipos de envases y embalajes, relacionándolos con las características físicas y técnicas de los productos o mercancías que contienen.	16,67
3c)	Se han utilizado los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas.	16,67
3d)	Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.	16,67
3e)	Se ha manejado con la precisión requerida los equipos de pesaje y/o conteo manual y/o mecánico, utilizando las unidades de medida y peso especificadas en las órdenes de pedido.	16,67
3f)	Se han aplicado las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.	16,67
Resultado de Aprendizaje 4 (RA4) Realiza el seguimiento del servicio postventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.		20%
4a)	Se han descrito las funciones del servicio de atención al cliente.	16,67
4b)	Se han identificado los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros).	16,67
4c)	Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.	16,67

4d)	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.	16,67
4e)	Se ha suministrado la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.	16,67
4f)	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.	16,67

5. CONTENIDOS Y DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE LOS MISMOS

5.1. Contenidos

Los contenidos básicos de la programación didáctica son:

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.

Conformación de pedidos de mercancías y productos:

- Tipos de mercancías/productos. Características.
- Métodos de preparación de pedidos: manuales, semiautomáticos y automáticos.
- Manipulación y conservación de productos. Recomendaciones de seguridad, higiene y salud.
- Pesaje, colocación y visibilidad. Equipos de pesaje.

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.

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.

5.2. Distribución temporal

En consonancia con la Resolución de 28 de julio de 2025, por la que se dictan instrucciones sobre la ordenación y organización de los ciclos formativos de Grado Básico en la Región de Murcia, en aplicación del Real Decreto 659/2023, de 18 de julio; y con el modelo de organización de la formación en empresa u organismo equiparado escogido por el centro para el ciclo formativo. El módulo profesional de *Preparación de pedidos y venta de productos*

abarca la totalidad de 150 horas. La Fase de Empresa comprenderá 240 horas a compartir entre los distintos módulos profesionales del ciclo vinculados a estándares de competencia.

UT	Horas	RA	CE	Evaluación
1. Asesoramiento en el punto de venta	25	1	a, b, c, d, e, f, g	1ª
2. Conformación de pedidos y mercancías y productos	25	2	a, b, c, d, e, f, g	1ª
3. Manipulación de pedidos	25	2	a, b, c, d, e	1ª
4. Preparación de pedidos para su expedición	25	3	a, b, c, d, e, g	1ª
5. Presentación y embalado de productos	25	3	a, b, c, d, e, f	2ª
6. Seguimiento del servicio postventa	25	4	a, b, c, d, e, f	2ª

5.3. Unidades de Trabajo

UT 1. Asesoramiento en el punto de venta
- Fases del proceso de atención al cliente y preparación de pedidos. - o Proceso - La garantía - o Responsabilidad del vendedor o fabricante. - o Tipos de garantía - Gestión de devoluciones - Documentos relacionados con operaciones de cobro y devolución - o Documentos relacionados con el cobro ▪ La factura de compra ▪ Factura simplificada - o Documentos relacionados con la devolución ▪ Vale de compra ▪ Formulario de devolución - Técnicas de venta - o Técnicas básicas de venta - o Objeciones - La atención al cliente - o Atención al cliente potencial. Transmisión de información ▪ Comunicación el primer contacto ▪ El mensaje ▪ La oferta ▪ El proceso de negociación ▪ Servicios postventa - Reglas para hablar por teléfono - El léxico comercial
UT2. Conformación de pedidos y mercancías y productos
- Tipos de mercancías y productos - Características de los productos - o Características técnicas

○ Características comerciales ○ Características psicológicas - Ciclo de vida de los productos ○ Como alargar el ciclo de vida de los productos - Tipos de pedidos ○ Unidad de pedido y unidad de carga - Métodos de preparación de pedidos ○ Fases del picking ○ Picking manual ○ Picking semiautomático ○ Picking automático
UT3. Manipulación de pedidos
- La manipulación de mercancías ○ Fases en el proceso de manipulación de la mercancía - Preparación de la mercancía para el almacenamiento y el transporte ○ Embalaje para el almacenamiento y el transporte de mercancía ○ Equipamiento y sistemas de almacenaje ▪ La maquinaria del almacén ○ Técnicas de medición y pesado ○ La carga de la mercancía ▪ La conformación del palet ▪ Medios de transporte de mercancías - El almacenamiento de las mercancías ○ El interior del almacén ○ Los sistemas de almacenamiento - El personal al servicio del almacén - Normas básicas de prevención de riesgos laborales relacionados con la manipulación de mercancías. ○ Los riesgos laborales habituales en la manipulación de mercancías
UT4. Preparación de pedidos para su expedición
- Operativa básica en la preparación de pedidos ○ Fases ○ Características ○ Recomendaciones básicas en la preparación de pedidos - Simbología básica e interpretación en la presentación de productos y mercancías para su manipulación - Documentación para la preparación de pedidos ○ Control informático de la preparación de pedidos ○ Trazabilidad: concepto y finalidad - Equipos y Medios para la preparación de pedidos
UT5. Presentación y embalado de productos
- El embalaje ○ Funciones del embalaje ○ Clasificación del embalaje ○ Requisitos de un adecuado embalaje ○ Materiales y equipos de embalaje ○ Criterios de selección de embalajes. ○ Tendencias del embalaje - Uso eficiente del embalaje - Acondicionamiento de los productos al embalaje

- Sistemas de embalaje - Prevención de riesgos laborales en la preparación de pedidos - o Riesgos habituales - o Accidentes laborales - o Equipos de protección individual - Higiene postural - o Exposición de posturas forzadas
UT6. Seguimiento del servicio postventa
- Las funciones del servicio de atención al cliente - El servicio postventa - o La resolución de incidencias. - o La garantía del producto o servicio. - o La fidelización del cliente. - La gestión de incidencias - o Protocolo de resolución de incidencias - Resolución alternativa de litigios en materia de consumo - Normativa aplicable - o La política de privacidad - o Normativa sobre la ordenación del comercio minorista

6. ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE

6.1. Tipología de las actividades

Las actividades o ejercicios son la representación más fidedigna de la acción didáctica, de la práctica educativa en suma. Son necesarias para conseguir el desarrollo de las capacidades programadas. Dependiendo de su posición en la secuencia de cada unidad de trabajo, o del formato de la misma, se pueden establecer distintas clasificaciones. Aquí se presentarán atendiendo a su funcionalidad:

- Actividades de introducción/motivación: permiten activar conocimientos previos, motivar al alumnado y contextualizar los nuevos contenidos.
- Actividades de desarrollo: constituyen el núcleo del proceso de enseñanza.
- Actividades de refuerzo: dirigidas a consolidar aprendizajes ya adquiridos, reforzando aquellos aspectos que presentan mayor dificultad.
- Actividades de ampliación: diseñadas para profundizar en los contenidos y fomentar el aprendizaje autónomo en alumnado con mayor ritmo o nivel.
- Actividades de recuperación: orientadas a la revisión y reaprendizaje de contenidos no asimilados por parte del alumnado.
- Actividades de evaluación: permiten valorar el grado de adquisición de los resultados de aprendizaje.

6.2. Actividades de recuperación del alumnado con materias pendientes de cursos anteriores

El plan de refuerzo y recuperación comprenderá también a los alumnos en esta situación. En estos casos el alumno deberá de realizar una serie de actividades y tareas destinadas a calificar los procedimientos y actitudes, y finalmente una prueba escrita en el que se calificará los conocimientos asociados a los resultados de aprendizaje.

La comunicación con este alumnado, que al estar cursando segundo no puede asistir a clase, se realizará a través de Moodle/Google Classroom, y se establecerán tutorías en las que el alumno podrá consultar dudas sobre los contenidos.

Al ser una materia de primer curso, no existen alumnos en primero que tengan materias pendientes de cursos anteriores. Otro caso distinto es el de los alumnos que estando en segundo tengan pendiente dicho módulo. El plan de refuerzo y recuperación comprenderá también a los alumnos en esta situación. En estos casos el alumno deberá de realizar una serie de actividades y tareas destinadas a calificar los procedimientos y actitudes, y finalmente una prueba escrita en el que se calificará los conocimientos asociados a los resultados de aprendizaje.

La comunicación con este alumno, que al estar cursando segundo no puede asistir a clase, se realizará a través de Moodle, y se establecerán tutorías en las que el alumno podrá consultar dudas sobre los contenidos.

7. METODOLOGÍA Y RECURSOS DIDÁCTICOS

Según el artículo 42.3 de la Ley Orgánica 2/2006 (LOE): *«La formación profesional promoverá la integración de contenidos científicos, tecnológicos y organizativos y garantizará que el alumnado adquiera los conocimientos y capacidades relacionadas con las áreas establecidas en la disposición adicional tercera de la Ley 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional».*

En estos objetivos debe basarse la metodología didáctica de los distintos módulos, como establece el artículo 8.6 del Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo: *«La metodología didáctica de las enseñanzas de formación profesional integrará los aspectos científicos, tecnológicos y organizativos que en cada caso correspondan, con el fin de que el alumnado adquiera una visión global de los procesos productivos propios de la actividad profesional correspondiente».*

La impartición de este módulo se fundamentará en los siguientes principios:

1. Se fomentará una metodología activa y participativa, persiguiendo con ellos dos objetivos fundamentales: potenciar la autonomía del alumnado en el aprendizaje y su trabajo en equipo, y favorecer la capacidad de búsqueda de información a través de múltiples medios.
2. Se facilitará la conexión entre los conocimientos adquiridos y su aplicación en la vida real, inculcando al alumnado la utilidad de los mismos.
3. Se pondrá a disposición del alumnado al inicio del curso, la información relativa a contenidos mínimos, objetivos didácticos y criterios evaluables.
4. Se expondrán al inicio de cada unidad, los contenidos que se trabajarán en la misma, representados de forma esquemática, para que el alumnado los conozca.
5. Se propondrán actividades orientadas a facilitar el aprendizaje de los alumnos, favoreciendo el ritmo de aprendizaje colectivo, además de utilizar la metodología de *flipped classroom* o aula invertida, en la que el alumno deberá avanzar en casa, para realizar actividades en clase y puesta en común de los conocimientos.
6. Se realizarán a lo largo del curso, actividades complementarias y extraescolares, orientadas a favorecer el desarrollo y consolidación de los contenidos educativos de la etapa.
7. Se fomentará el trabajo cooperativo y los esfuerzos y reflexiones en equipo, el reparto de tareas y el diálogo como herramienta de entendimiento, transmitiendo su importancia en el mundo laboral, en el que serán parte de un equipo de trabajo. Igualmente utilizaremos la metodología del aprendizaje basado en proyectos (ABP).

8. Se realizarán, si es necesario, actuaciones orientadas a la atención de la diversidad del aula, proporcionando respuesta a las necesidades diferenciadas del alumnado. Utilizando igualmente en los casos precisos el modelo DUA (diseño universal para el aprendizaje).
9. Se propondrán múltiples actividades prácticas, tanto individuales como cooperativas, potenciando la simulación de escenarios laborales reales en los que el alumno desarrolle las competencias profesionales.
10. Se realizará un uso intensivo y responsable de las TIC, proporcionando al alumno indicaciones claras sobre el uso seguro y eficaz de las mismas.
11. Se tomarán en cuenta, para el desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje, los conocimientos y experiencias previas del alumnado, sus motivaciones, y áreas de interés.

7.1. Materiales y recursos didácticos. Aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación al trabajo en el aula

Las sesiones del módulo, por lo normal, tendrán lugar en el aula habilitada para el grupo de 1º curso de Grado Medio. La cual dispone de un ordenador por cada alumno, de esta forma, aquellas actividades vinculadas con la ofimática y sus derivadas podrán realizarse *ad intra* del aula.

Para seguir el módulo profesional a lo largo del curso, no es imprescindible la adquisición por parte del alumnado de un libro guía. El docente presentará el contenido mediante diapositivas que serán puestas a disposición del alumnado por el aula virtual. Pese a ello, en tanto que recurso utilizado por el docente para elaborar los materiales. Tampoco se desaconseja su adquisición para aquél/aquella que lo considere oportuno. A continuación, se relatan los recursos a utilizar durante el siguiente curso escolar:

Recursos cuyo soporte es la palabra escrita
Libros de texto escogidos por el Departamento: - <i>Preparación de Pedidos y Venta de Productos</i> (2022) Carvajal Martín, Luis, G.; Sanz, Sumelzo, Beatriz, L. <i>Editex</i>
<u>Legislación:</u> - Ley Orgánica 7/1996, de Ordenación del Comercio Minorista - Real Decreto Legislativo 1/2007, Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios - Reglamento UE 2016/679, General de Protección de Datos (RGPD), y la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD) - Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista - Ley 15/2009, del contrato de transporte terrestre de mercancías. - Real Decreto 487/1997, de 14 de abril sobre manipulación manual de cargas - Normativa de higiene alimentaria (Reglamentos UE 852/2004, 853/2004, RD 1086/2020, RD 1021/2022)
- Noticias publicadas en prensa digital - Artículos de interés - Documentos relativos a políticas de devolución de las empresas
Recursos de medios informáticos y audiovisuales
- PC para uso individual del alumnado, además del PC del docente. - Pizarra digital y proyector - Vídeos de apoyo o documental/reportajes sobre temas relacionados - Altavoces, conexión wifi, impresora, escáner - Aplicaciones aplicables al proceso de enseñanza-aprendizaje como Edpuzzle, Mentimeter o Kahoot. - Software de procesador de textos, edición de hojas de cálculo y generación de

presentaciones por diapositivas. - Recursos web
Otros recursos
- Mobiliario (sillas de oficina, mesas, estanterías, cajones, etc.) - Material de oficina (bolígrafos, folios, grapadora, subrayador, fundas de plástico, etc.) - Pizarra con rotuladores

8. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD PARA EL ALUMNADO QUE LO REQUIERA

8.1. Actuaciones de apoyo ordinario

Si hay alumnos que, a través de la evaluación formativa, se observa que no han asimilado los contenidos mínimos necesarios para desenvolverse adecuadamente en el proceso formativo, se les proporcionará material de refuerzo y se les atenderá, preferentemente, al final o al principio de la clase, mediante la oportuna adaptación y orientación, para procurar que, con la mayor brevedad posible se incorporen a la marcha del colectivo.

Una situación que se da de forma habitual es la de contar con algún alumno que habla el castellano con fluidez; sin embargo, encuentra dificultades de expresión escrita. Se incidirá entonces en los aspectos del lenguaje que pudieran dificultar a estos alumnos el seguimiento de la clase. Una actividad apropiada para ello es la realización de un glosario, de forma individual, en el que los alumnos anoten cada vocablo que hayan conocido por primera vez, o bien una nueva aplicación de este.

8.2. Actuaciones para el alumnado con necesidades educativas especiales

Con relación a los alumnos con necesidades educativas especiales, la diversidad podrá consistir en:

- Alumnos con posibles dificultades de aprendizaje:
 - o Se insistirá básicamente en los contenidos prioritarios mediante actividades de refuerzo, clases de repaso y ejercicios resueltos.
 - o Se intentará conocer los distintos intereses del alumno para explotarlos como fuentes de motivación y que desarrolle correctamente el proceso de aprendizaje.
 - o Se propondrán actividades secuenciando el nivel de dificultad de forma progresiva.
 - o Se utilizarán materiales didácticos variados, utilizando en cada caso aquellos que respondan mejor a las necesidades concretas de cada alumno.
- El alumnado ACNEAE que haya informado en tiempo y forma al equipo docente y lo necesite, podrá solicitar adaptación en las medidas metodológicas y los procedimientos de evaluación que se ajustan a sus necesidades que precisan como podrán ser:
 - o Adaptación de tiempos (hasta un 25%)
 - o Adaptación del formato de examen en pruebas escritas, que supondrá un aumento del tamaño y, en su caso, tipo de la fuente de texto e interlineado, así como la incorporación de espacio suficiente entre las diferentes cuestiones para cumplimentar las respuestas. En el caso de que los enunciados de la prueba escrita contengan imágenes se aumentará el tamaño de las mismas.
 - o Utilización de medios técnicos e informáticos para facilitar el desarrollo de las actividades formativas en casos de dificultad en la motricidad fina o déficit visual.
 - o Utilización de recursos técnicos en los casos de déficit auditivo.
 - o Adaptación de los accesos, espacios y mobiliario en los casos de presentar dificultades de movilidad.
 - o Otras medidas que permitan la realización de las actividades formativas y que a juicio del equipo docente resulten de aplicación.
- Alumnos con altas capacidades intelectuales

- Con relación a los alumnos con altas capacidades intelectuales, que tienen un ritmo más acelerado de aprendizaje, para ellos se procurará plantear un número adicional de supuestos prácticos, con un planteamiento más laborioso que permita desarrollar su capacidad de investigación y razonamiento.
- Se intentará conocer los distintos intereses del alumno para explotarlos como fuentes de motivación y que desarrolle correctamente el proceso de aprendizaje.
- Asimismo, se entregarán actividades de ampliación, con especial dificultad, a quienes puedan ahondar en aspectos más complejos.
- Alumnos que se integran tardíamente al sistema educativo.
 - Se les ofrecerá material de apoyo para facilitar la asimilación de los conocimientos, y se les hará un especial seguimiento durante el desarrollo de las sesiones.

9. PROCEDIMIENTOS, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

9.1. Principios generales

La evaluación es un proceso continuo, sistemático e integrador que permite obtener información relevante sobre el grado de consecución de los resultados de aprendizaje por parte del alumnado. Lejos de concebirse como una acción meramente calificadora, la evaluación cumple una función pedagógica esencial, al ofrecer orientaciones para la mejora del proceso de tanto de enseñanza, como de aprendizaje, y favorecer así una toma de decisiones fundamentada.

El marco normativo del proceso de evaluación queda instituido por el texto consolidado de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, concretamente en su artículo 43, que establece la evaluación del alumnado en los ciclos formativos de grado medio tendrá lugar por módulos profesionales. Dentro de los módulos profesionales, el Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional, prefigura en su artículo 107 que la evaluación será continua, se adaptará a las diferentes metodologías de aprendizaje, y deberá basarse en la comprobación de los resultados de aprendizaje en las condiciones de calidad establecidas en el currículo.

Igualmente, la evaluación respetará el carácter práctico de la formación, así como las necesidades de adaptación metodológica y de recursos de las personas con necesidades específicas de apoyo educativo o formativo, garantizando la accesibilidad de la evaluación. Para lo cual el profesorado o personas expertas responsables de cada módulo profesional evaluará tomando como referencia los objetivos, expresados en resultados de aprendizaje, y los criterios de evaluación. Las decisiones de evaluación final se adoptarán de manera colegiada en función del grado de adquisición de las competencias correspondientes al ciclo formativo. De tales aseveraciones se pueden extraer las siguientes acciones destinadas a la evaluación, atendiendo a su naturaleza:

- **Evaluación inicial o diagnóstica:** llevada a cabo al comienzo del proceso de enseñanza con el objeto de identificar los conocimientos previos del alumnado y poder con ello adaptar dicho proceso para conseguir un aprendizaje eficiente.
- **Evaluación continua y formativa:** llevada a cabo durante todo el proceso de enseñanza, con la finalidad de detectar progresos y debilidades, posibilitando con ello la reorientación del proceso en caso necesario.
- **Evaluación final y sumativa:** tiene lugar al final del proceso de enseñanza, mediante el análisis objetivo del grado de consecución de los objetivos propuestos.

En suma, la evaluación será a la vez criterial, continua, formativa, sumativa y objetiva. Para superar el módulo deberán superarse todos los resultados de aprendizaje comprendidos en el

mismo, ya que el art. 18 del Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, establece que: «*Las ofertas de formación profesional contarán con una evaluación que verifique la adquisición de los resultados de aprendizaje en las condiciones de calidad establecidas en los elementos básicos del currículo, de acuerdo con los criterios de evaluación de cada uno de los módulos profesionales y, en su caso, proyecto ..., y teniendo siempre en cuenta, como referente máximo, la globalidad de las competencias asociadas a la oferta formativa.*»

9.2. Instrumentos de evaluación

El Real Decreto 659/2023 de 18 de julio, en su artículo 107.2 establece que los instrumentos han de ser variados, flexibles y adaptados a las distintas situaciones de aprendizaje que permitan la valoración objetiva de todas las personas en formación, y que garanticen, asimismo, que las condiciones de realización de los procesos asociados a la evaluación se adaptan a las personas con necesidad específica de apoyo. A continuación, se resumen los instrumentos utilizados para el seguimiento y evaluación del alumnado.

Instrumento	Descriptor
I1	Prueba objetiva , escrita o digitalizada, organizada como parte de una unidad, totalidad o conjunto de unidades. Puede englobar contenidos teóricos, contenidos prácticos o teórico-prácticos
I2	Actividades individuales de clase , guiadas por el docente y realizadas en horario lectivo, ya sean de naturaleza individual o cooperativa. Se valorará tanto la ejecución de la tarea en la pizarra a petición del profesor o por voluntad del alumno, como que al final de cada UT el alumno/a disponga de las actividades realizadas durante la misma en su cuaderno siguiendo unas condiciones estéticas, de limpieza y de orden adecuadas.
I3	Actividades en la formación en empresa u organismo equiparado. Actividad que realiza el alumnado de forma individual, ejecutada en horario laboral. Suelen estar desarrolladas bajo el tutor de empresa.

Cada instrumento se valorará sobre diez puntos, considerándose superadas las calificaciones iguales o superiores a 5 puntos.

Si en el global de la calificación de un RA no se obtiene un 5 o más el alumno/a deberá presentarse a la prueba relativa para recuperar dicho RA que se realizará al inicio del siguiente trimestre. En el caso de no conseguir el 5 en la recuperación de la prueba, el alumno tendrá que realizar el examen de convocatoria extraordinaria con todos los contenidos impartidos durante el curso.

La falta de asistencia a un examen o una prueba objetiva de evaluación no supone la pérdida del derecho a ser evaluado. No obstante, la repetición de dicha prueba se realizará en un período calificado como «de incidencias» elegido por el docente.

El alumno/a que durante un examen se le sorprenda con un móvil o en disposición de falsear el resultado de dicha prueba mediante la introducción ilegítima de elementos externos se verá obligado a repetir la prueba de evaluación en un lugar y en un momento a decidir por el docente. Negarse a repetir dicha prueba de evaluación supondrá la pérdida del derecho a la evaluación. Teniendo que acudir a convocatorias ulteriores si las hubiere.

9.3. Instrumentos de calificación

Esta calificación vendrá determinada por los niveles de logro alcanzados por el alumno, en relación a un criterio de evaluación concreto

La calificación final del alumnado será el resultado de aplicar a la calificación obtenida para cada criterio de evaluación el porcentaje ponderación indicado, con ello se obtendrá la calificación para cada resultado de aprendizaje.

$$\text{Calificación RA} = \frac{\sum \text{Criterio Evaluación} \times \text{Ponderación}}{\sum \text{Ponderaciones}}$$

Finalmente, se aplicará la ponderación correspondiente a cada uno de los cinco resultados de aprendizaje, obteniendo así la calificación final.

$$\text{Calificación Módulo} = \frac{\sum \text{Resultado Aprendizaje} \times \text{Ponderación}}{\sum \text{Ponderaciones}}$$

El nivel de logro conseguido por el alumno queda definido en la siguiente rúbrica:

Excelente	9-10	El alumnado demuestra un conocimiento muy amplio y completo
Avanzado	7-8	El alumnado demuestra un conocimiento amplio
Intermedio	6	El alumnado demuestra un conocimiento intermedio, algunas tareas no las domina
Básico	5	El alumnado demuestra conocimientos básicos sobre las tareas
Insuficiente	2-4	El alumnado no demuestra conocimientos suficientes sobre las tareas
Nulo	0-1	Desconocimiento del alumnado sobre las tareas a realizar

Para la aplicación de la evaluación continua es imprescindible la asistencia regular. Estando establecida en el Plan de Convivencia del centro, la pérdida del derecho a la evaluación continua para los alumnos que superen el 30% de las horas de clase, cuando un alumno acumule 45 faltas (justificadas o no) en este módulo, no se le podrá aplicar la evaluación continua y será calificado como “No evaluado” (NE1) en las evaluaciones parciales afectadas.

El alumno con pérdida del derecho a la evaluación continua podrá presentarse a examen final ordinario y extraordinario con todos los contenidos del módulo. Igualmente irá con todos los RA aun habiendo aprobado alguna prueba evaluable si después pierde el derecho a la evaluación continua.

9.4 Relación de Resultados de Aprendizaje vinculados a Instrumentos de Evaluación

Resultados de Aprendizaje					Ponderación
Resultado de aprendizaje 1 (RA1): Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas					20%
Criterio de evaluación	Rango	Instrumento	% valor	Unidad de Trabajo	Evaluación
a, b, c, d, e, f	1-10	I1/I2	60/40	1	1ª Evaluación
Resultado de aprendizaje 2 (RA2): Conformar pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.					30%
Criterio de evaluación	Rango	Instrumento	% valor	Unidad de Trabajo	Evaluación
a, b, c, d, e, f, g	1-10	I1/I2	60/40	2, 3	1ª Evaluación
a, b, c, d, e, f, g	1-10	I3	100	2, 3	Fase de empresa

Resultado de Aprendizaje 3 (RA 3): Prepara pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.					30%
Criterio de evaluación	Rango	Instrumento	% valor	Unidad de Trabajo	Evaluación
a, b, c, d, e, f	1-10	I1/I2	60/40	4, 5	1ª Evaluación, 2ª Evaluación
Resultado de Aprendizaje 4 (RA4) Realiza el seguimiento del servicio postventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes					10%
Criterio de evaluación	Rango	Instrumento	% valor	Unidad de Trabajo	Evaluación
a, b, c, d, e, f	1-10	I1/I2	60/40	6	2ª Evaluación

9.5. Plan de refuerzo y recuperación

En el Plan de refuerzo y recuperación caben distinguir dos situaciones:

- 1) En aquellos casos en que el proceso de aprendizaje no sea progresivo, es decir, cuando la evaluación positiva de una Unidad no pueda llevar implícita la recuperación de las Unidades anteriores, se realizarán actividades específicas de recuperación.

En estos casos, cuando algún alumno no haya alcanzado una valoración suficiente en cualquiera de los conceptos evaluados para los que se considere necesario su consecución, se establecerán actividades específicas de recuperación que realizarán a lo largo de las Unidades siguientes.

- 2) Por otro lado, para los alumnos que han de ser evaluados en **evaluación extraordinaria**, las actividades de recuperación habrán de realizarse durante las dos o tres semanas de diferencia con la prueba ordinaria, éstas deberán:
 - Estar claramente especificadas
 - Poder ser realizadas en el período de tiempo previo a la evaluación extraordinaria
 - Corresponderse con los objetivos generales del módulo y las capacidades terminales

El Plan de refuerzo y recuperación incluirá actividades que podrán consistir, según la naturaleza de los contenidos en: realización de actividades, pruebas escritas, análisis y solución de problemas, cuestionarios, trabajos, y realización de exposiciones.

Aquellos alumnos que no superen con éxito el examen ordinario serán de nuevo evaluados en la convocatoria extraordinaria. Estos alumnos deberán realizar una prueba objetiva de los contenidos de todo el módulo. Esta prueba objetiva tendrá un peso del 100% de la nota.

10. ESTRATEGIAS E INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA Y LA PRÁCTICA DOCENTE

La información obtenida de la evaluación debe servir también para evaluar la propia labor docente. Los profesores, además de los aprendizajes de los alumnos, evaluarán los procesos de enseñanza y su propia práctica docente en relación con el logro de sus objetivos educativos del currículo.

Igualmente, se evaluará la programación docente y el desarrollo del currículo. A la vista de los informes de las sesiones de evaluación, se procederá a la revisión de sus programaciones

iniciales, sin esperar a que finalice el curso, ya que en la primera evaluación todavía se está a tiempo de remediar los posibles errores en los que se haya incurrido. Las modificaciones que se hubieran realizado se incluirán en la programación para el curso siguiente, aunque en la medida de lo posible se aplicarán de inmediato.

Para más información ver el Proyecto Educativo del centro en su Capítulo 4 sobre propuesta curricular, apartado 4.10. Criterios comunes de Centro sobre Estrategias e Instrumentos para la Evaluación del Proceso de Enseñanza y la Práctica Docente. Evaluación de la Práctica Docente (EPD).

11. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

Actividades relacionadas con el proyecto del Aula de Emprendedores desarrollado por el departamento de administración o, en su caso, serán las establecidas en la Programación General Anual.