

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15026455	Terra de Trasancos	Narón	2024/2025

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
COM	Comercio e márketing	CBCOM11	Servizos comerciais	Ciclos formativos de grao básico	Réxime xeral-ordinario

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP3006	Preparación de pedidos e venda de produtos	2024/2025	5	113	135

(*) No caso de que o módulo profesional estea organizado en unidades formativas de menor duración

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	RUBEN ALFONSO DOMÍNGUEZ GARCÍA
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

2. Concreción do currículo en relación coa súa adecuación ás características do ámbito produtivo

O Decreto 107/2014, do 4 de setembro, establece no seu Anexo IX o currículo do ciclo formativo de formación profesional básica correspondente ao título profesional básico en Servizos Comerciais.

O título profesional básico en Servizos Administrativos queda identificado polos seguintes elementos:

- Denominación: Servizos Comerciais.
- Nivel: formación profesional básica.
- Duración: 2.000 horas.
- Familia profesional: Comercio e Márketing.
- Referente europeo: CINE-3.5.3 (Clasificación Internacional Normalizada da Educación).

A competencia xeral do título profesional básico en Servizos Comerciais consiste en realizar operacións auxiliares de comercialización, merchandising e almacenaxe de produtos e mercadorías, así como as operacións relacionadas de tratamento de datos, seguindo protocolos establecidos, criterios comerciais e de imaxe, operando coa calidade indicada, cumprindo as normas de prevención de riscos laborais e de protección ambiental correspondentes, e comunicándose de xeito oral e escrito en linguas galega e castelá, así como nalgunha lingua estranxeira.

A presente programación corresponde ao módulo profesional de PREPARACIÓN DE PEDIDOS E VENDA DE PRODUTOS que está asociado á seguinte unidade de competencia:

UC1326_1: preparar pedidos de xeito eficaz e eficiente, seguindo procedementos establecidos.

Os contidos e actividades de ensino-aprendizaxe van encamiñados a que o alumnado obteña as competencias que lle acrediten a desenvolver a súa actividade profesional no sector da xestión comercial, atendendo ás perspectivas apuntadas no currículo do título. Esta formación adecúase ao contexto produtivo municipal naronense e comarcal de Ferrol, tendo en consideración o actual crecemento e proliferación na zona de centros loxísticos e de almacenaxe, e de pequenas e medianas empresas que requiren de profesionais cualificados nas tarefas dos servizos comerciais.

3. Relación de unidades didácticas que a integran, que contribuirán ao desenvolvemento do módulo profesional, xunto coa secuencia e o tempo asignado para o desenvolvemento de cada unha

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)
1	Asesoramento no punto de venda e seguimento posvenda		65	40
2	Conformación e preparación de pedidos para a venda		70	60

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Asesoramento no punto de venda e seguimento posvenda	65

4.1.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Asesora sobre as características dos produtos solicitados e selecciona as mercadorías requiridas de acordo coas instrucións establecidas	SI
RA4 - Realiza o seguimento do servizo posvenda identificando as situacións posibles e aplicando os protocolos correspondentes	SI

4.1.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA1.1 Identifícanse as fases do proceso de atención á clientela e preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacéns e empresas ou departamentos de loxística
CA1.2 Aplícanse técnicas de comunicación adecuadas ao público obxectivo do punto de venda, adaptando a actitude e discurso á situación de partida, obtendo a información necesaria da posible clientela
CA1.3 Déronse respostas a preguntas de doada solución, utilizando o léxico comercial axeitado
CA1.4 Mantívose unha actitude conciliadora e sensible coas demais persoas, demostrando cordialidade e amabilidade no trato e transmitindo a información con claridade e de xeito estruturado e preciso
CA1.5 Informouse a posible clientela das características dos produtos, nomeadamente das calidades esperables e das formas de uso e consumo, argumentando sobre as súas vantaxes e comunicando o período de garantía
CA1.6 Relacionáronse as operacións de cobramento e devolución coa documentación das posibles transaccións
CA4.1 Descríbóronse as funcións do servizo posvenda
CA4.2 Identifícanse os procedementos para tratar as reclamacións e os documentos asociados (formularios de reclamacións, follas de reclamacións, cartas, etc.)
CA4.3 Recoñécóronse os aspectos principais en que incide a lexislación en relación coas reclamacións

Criterios de avaliación

CA4.4 Ofrecéronse alternativas á clientela ante reclamacións doadamente corrixibles, expondo claramente os tempos e as condicións das operacións que cumpra realizar e o nivel de probabilidade de modificación esperable

CA4.5 Subministróuselle á clientela a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita, de ser o caso

CA4.6 Recolléronse os formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación, clasificáronse e transmitíuselle a súa información á persoa responsable do seu tratamento

4.1.e) Contidos
Contidos

Fases do proceso de atención á clientela e de preparación de pedidos.

Períodos de garantía. Requisitos para que a garantía sexa efectiva.

Documentación relacionada coas operacións de cobramento e devolución.

Técnicas básicas de venda. Técnicas de pechamento de vendas.

Atención á clientela.

Servizo posvenda.

Entrega de pedidos.

Reclamacións. Orientacións para tratar a clientela.

Documentos necesarios para a xestión de reclamacións.

Aspectos básicos da lei de ordenación do comercio retalista.

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Conformación e preparación de pedidos para a venda	70

4.2.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Asesora sobre as características dos produtos solicitados e selecciona as mercadorías requiridas de acordo coas instrucións establecidas	NO
RA2 - Conforma pedidos de acordo cos requisitos da posible clientela, aplicando técnicas de medición e pesaxe mediante ferramentas manuais e terminais específicos	SI
RA3 - Prepara pedidos para a súa expedición aplicando procedementos manuais e automáticos de embalaxe e etiquetaxe mediante equipamentos específicos	SI
RA4 - Realiza o seguimento do servizo posvenda identificando as situacións posibles e aplicando os protocolos correspondentes	NO

4.2.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA1.4 Mantívose unha actitude conciliadora e sensible coas demais persoas, demostrando cordialidade e amabilidade no trato e transmitindo a información con claridade e de xeito estruturado e preciso
CA2.1 Aplicáronse as recomendacións básicas de seguridade, hixiene e saúde na manipulación, na conservación e na embalaxe de pedidos de mercadorías ou produtos, interpretando correctamente a simboloxía relacionada
CA2.2 Interpretouse a información contida en ordes de pedido tipo e cubríronse os documentos relacionados (follas de pedido, albarás, ordes de repartición, "packing list", etc.)
CA2.3 Descríronse os danos que poden sufrir as mercadorías ou os produtos durante a súa manipulación para a conformación e preparación de pedidos
CA2.4 Descríronse as características dun TPV e os procedementos para a utilización de medios de pagamento electrónicos
CA2.5 Realizáronse operacións de pesaxe e medición coas ferramentas e os equipamentos requiridos
CA2.6 Identificáronse os documentos de entrega asociados á venda e ás devolucións, realizando, de ser o caso, pechamentos de caixa
CA2.7 Aplicáronse as normas básicas de prevención de riscos laborais, utilizando os equipamentos de protección individual relacionados coa manipulación de mercadorías e produtos
CA2.8 Aplicáronse as normas básicas de prevención de riscos laborais relacionados coa manipulación de mercadorías e produtos
CA3.1 Descríronse os pasos e os procedementos xerais para a preparación de pedidos (selección, agrupamento, etiquetaxe e presentación final)
CA3.2 Identificáronse os principais tipos de envases e embalaxes, tendo en conta as súas relacións coas características físicas e coas técnicas dos produtos ou das mercadorías que conteñen

Criterios de avaliación
CA3.3 Utilizáronse os criterios de etiquetaxe establecidos, consignando, de ser o caso, o número de unidades, a medida e/ou o peso das mercadorías ou dos produtos embalados
CA3.4 Tomáronse as medidas oportunas para reducir os residuos xerados polos procesos de embalaxe
CA3.5 Manexouse coa precisión requirida os equipamentos de pesaxe e/ou contaxe manual e/ou mecánica, utilizando as unidades de medida e peso especificadas nas ordes de pedido
CA3.6 Aplicáronse as medidas e as normas de seguridade, hixiene e saúde establecidas, retirando os residuos xerados na preparación e na embalaxe
CA4.1 Descríbóronse as funcións do servizo posvenda

4.2.e) Contidos

Contidos
Fases do proceso de atención á clientela e de preparación de pedidos.
Períodos de garantía. Requisitos para que a garantía sexa efectiva.
Documentación relacionada coas operacións de cobramento e devolución.
Técnicas básicas de venda. Técnicas de pechamento de vendas.
Atención á clientela.
Tipos de mercadorías e produtos: características.
Pictogramas de mercadorías. Pictogramas de manipulación.
Métodos de preparación de pedidos: manuais, semiautomáticos e automáticos.
Manipulación e conservación de produtos. Recomendacións de seguridade, hixiene e saúde.
Pesaxe, colocación e visibilidade. Equipamentos de pesaxe.
Operativa básica na preparación de pedidos. Pasos e características.
Documentación para a preparación de pedidos. Control do proceso: rastrexabilidade.
Finalización de pedidos.
Normas de prevención de riscos laborais de aplicación á preparación de pedidos. Accidentes e riscos habituais.

Contidos

Hixiene postural. Recomendacións na manipulación manual de cargas.

Servizo posvenda.

Entrega de pedidos.

Reclamacións. Orientacións para tratar a clientela.

Documentos necesarios para a xestión de reclamacións.

Aspectos básicos da lei de ordenación do comercio retailista.

5. Mínimos exixibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación

Os mínimos exixibles para acadar unha avaliación positiva están indicados en cada unha das unidades didácticas e son de aplicación para todas as modalidades de ensino. Os mínimos para acadar a avaliación positiva no presente módulo, evidenciarán a consecución de todos os resultados de aprendizaxe dun xeito equilibrado e cunha participación activa nos traballos e actividades a desenvolver. Dado que se trata dunha ensinanza presencial, os alumnos e alumnas deberán asistir regularmente ás actividades programadas. Ao longo de todo o curso levarase a cabo un proceso de avaliación continua e integral do alumnado que proporcionará información sobre a marcha da aprendizaxe. Este seguimento farase diariamente tanto de xeito individualizado como nas relacións interpersoais propias do traballo en grupo, segundo os criterios de avaliación recollidos nas unidades didácticas.

Para ter unha cualificación positiva nas avaliacións parciais e final haberá que ter unha cualificación positiva nas probas e instrumentos de avaliación asociadas a criterios mínimos de avaliación. Considerarase positivas as puntuacións iguais ou superiores a 5 sobre unha puntuación máxima de 10.

As cualificacións das avaliacións parciais e final serán numéricas entre 1 e 10, sen decimais. Se o primeiro decimal é igual ou inferior a 5, a nota redondéase á baixa. Pola contra, se ese primeiro decimal é superior a 5, a nota redondéase á alza.

Será necesario, para a superación de cada avaliación, acadar un dominio mínimo conceptual e procedimental, amais do actitudinal, que garanta en todo caso, a criterio do profesor, a consecución dos resultados de aprendizaxe mínimos exixibles marcados no currículo. En calquera caso, informarase debidamente ao alumnado no desenvolvemento de cada unidade didáctica, dos pesos específicos asociados a cada un dos CAs concretamente desenvolvidos, así como dos criterios de avaliación específicos recollidos nas táboas de observación de evidencias, tipo rúbricas ou equivalentes, que en cada caso sexan utilizadas. A parte conceptual terá un peso aproximado asociado aos correspondentes instrumentos de avaliación dun 40%, a parte procedimental dun 40% e o apartado actitudinal será dun 20%. Será necesario, para a superación de cada avaliación, acadar un dominio mínimo conceptual e procedimental, amais do actitudinal, que garanta en todo caso, a criterio do profesor, a consecución dos resultados de aprendizaxe mínimos exixibles marcados no currículo.

A parte conceptual avaliarase nas probas escritas previstas sobre os contidos teóricos e prácticos das unidades didácticas. A realización destas probas fóra da data previamente marcada para o grupo de clase será unha medida absolutamente excepcional que o profesor poderá acordar, se fose posible, individualmente cun alumno ou alumna, sempre que a falta na data da proba estivese plenamente xustificada e contando coa aprobación acorde coa propia función titorial do grupo e do equipo docente.

A parte procedimental avaliarase a través dos traballos e exposicións individuais ou en grupo, das actividades escritas ou orais realizadas, da observación da execución do alumno ou alumna no desenvolvemento desas actividades realizadas na aula ou noutros contextos. En calquera caso, non se admitirá a entrega de traballos fóra do prazo establecido.

No apartado actitudinal teranse en conta os comportamentos e actitudes vinculados ao perfil profesional. Cómpre sinalar que para superar a avaliación é necesario ter acadado unha puntuación superior a 5 puntos neste apartado, valorado sobre 10 ítems de observación nos aspectos referidos aos comportamentos en relación ás persoas (como son a integración, a comunicación interpersonal ou a asertividade) e aos comportamentos en relación ao traballo (como son a puntualidade, o interese, a responsabilidade ou a autonomía).

O alumnado será debidamente informado das porcentaxes citadas, dos criterios de avaliación que serán aplicados, así como do nivel mínimo que se considera suficiente para alcanzar a avaliación positiva. As actividades de avaliación poderán ser escollidas entre as previstas como actividades de ensino e aprendizaxe para cada unidade didáctica, ou ben ser de nova proposición por parte do docente dándose indicacións precisas sobre as mesmas.

A nota final do módulo obterase como media das dúas avaliacións do curso, aplicando os seguintes coeficientes de valoración:

1ª avaliación: 40%

2ª avaliación: 60%

Para superar a avaliación final é preciso ter acadado unha puntuación de 5 puntos no cómputo global, e non inferior a 4 puntos en cada unha das avaliacións parciais unha vez aplicadas as porcentaxes correspondentes aos contidos conceptuais, procedimentais e actitudinais.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

O carácter continuo da avaliación debe permitir, na meirande parte dos casos, a detección precoz dos déficits na adquisición dos contidos por parte do alumnado e, en consecuencia, a identificación dos aspectos do proceso que os provocan e a correspondente adopción das medidas correctoras oportunas. A realización de actividades de reforzo terá carácter continuo co fin de que o alumnado acade os niveis mínimos exixibles. No suposto de que estas medidas fosen insuficientes, e logo de efectuada a 2ª avaliación, o equipo docente realizará un informe de avaliación individualizado que servirá de base para o deseño das actividades de recuperación que se realizarán con anterioridade ás avaliacións extraordinaria e final de ciclo.

6.b) Procedemento para definir a proba de avaliación extraordinaria para o alumnado con perda de dereito a avaliación continua

Non será de aplicación ao alumnado de ciclos de formación profesional básica en idade de escolarización obrigatoria a perda do dereito á avaliación continua.

Nos outros casos, a avaliación ten un carácter continuo, pero o alumnado que perda o dereito á avaliación continua na modalidade presencial terá dereito a realizar unha proba extraordinaria de avaliación previa á avaliación final do módulo. O número de faltas que implican a perda do dereito á avaliación continua será do 10% con respecto a duración total do módulo. Para determinar a perda do dereito á avaliación continua o profesorado poderá valorar as circunstancias persoais e laborais do alumno ou alumna na xustificación desas faltas, cuxa aceptación será acorde co establecido no regulamento das normas de organización e funcionamento do centro. O alumnado con perda do dereito a avaliación continua terá que realizar unha proba de toda a materia composta de dúas partes, cada unha delas valorada sobre 10 puntos. Na primeira parte da proba valoraranse os contidos mínimos exixibles conceptuais da materia do módulo, e na segunda os procedimentais. A nota final da proba será a media das dúas partes, sempre que se obtivese como

mínimo en cada unha delas unha puntuación de 5 puntos. A proba poderá levarse a cabo en dúas sesións diferentes para cada unha das partes, que son eliminatorias.

7. Procedemento sobre o seguimento da programación e a avaliación da propia práctica docente

O seguimento da programación determinará en que medida a metodoloxía levada a cabo é axeitada para lograr os obxectivos fixados, avaliándose coma un proceso continuo ao longo de todo o curso. Respecto dos elementos da programación docente, seguirase o procedemento indicado polo departamento didáctico, debendo ser xustificadas todas as modificacións. Avaliarase a oportunidade da selección, distribución e secuencia dos contidos, a idoneidade dos métodos pedagóxicos empregados e dos materiais didácticos utilizados, a adecuación dos obxectivos específicos aos criterios de avaliación asignados e, no seu caso, as medidas de atención á diversidade adoptadas.

O diario de clase como instrumento empregado no seguimento das actividades de aula e autoavaliación do labor docente, será completado coa información recollida dos profesores e profesoras do equipo docente e do propio grupo clase. A través de cuestionarios, entrevistas e discusións grupais dirixidas á valoración de actitudes e opinións respecto do labor docente, procurárase a mellora continua na atención ás necesidades de aprendizaxe.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Ao comezo das actividades do curso académico o equipo docente realizará unha sesión de avaliación inicial do alumnado que terá por obxecto coñecer as características e a formación previa do alumnado, así como as súas capacidades. Así mesmo, deberá servir para orientalo e situalo en relación co perfil profesional correspondente.

O cuestionario de avaliación inicial sobre os coñecementos previos, os intereses e as motivacións do alumnado, se complementará cos datos de información da matrícula e os proporcionados polo departamento de orientación educativa do centro e pola propia observación directa das actividades realizadas nas primeiras semanas do curso.

8.b) Medidas de reforzo educativo para o alumnado que non responda globalmente aos obxectivos programados

O carácter continuo da avaliación debe permitir a detección precoz das posibles dificultades na adquisición dos contidos por parte do alumnado e, en consecuencia, a identificación dos aspectos do proceso que provocan estas dificultades e a adopción das medidas oportunas. Darase un apoio educativo personalizado a aqueles alumnos ou alumnas que presenten estas dificultades propoñendo traballos e actividades de reforzo que lles permitan acadar as capacidades terminais asociadas aos contidos mínimos propostos. Procurárase, nestes casos, favorecer a ubicación do alumnado no lugar máis adecuado ás súas características e flexibilizar os tempos de traballo, promovendo a aprendizaxe cooperativa e colaborativa entre iguais, facilitando a constitución de grupos heteroxéneos. De ser o caso, e cando se xustifique, solicitarase a axuda do equipo educativo a través do departamento de orientación.

O alumnado con necesidades educativas especiais que curse un ciclo formativo da formación profesional básica, cando así se xustifique e previa autorización de inspección educativa, poderá solicitar a flexibilización modular na que se incluírían, chegado o caso, medidas específicas de reforzo e adaptación curricular.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

A educación en valores adquire unha relevancia central na ensinanza dos módulos dos ciclos formativos desta familia profesional, especificamente na perspectiva da ética empresarial. Entendida aquí como o conxunto de valores, normas e principios reflectidos na cultura da empresa, supón así unha toma de conciencia crítica imprescindible para o futuro desenvolvemento do exercicio profesional. Incorporarase na dinámica cotiá das clases aspectos relacionados coa educación para a igualdade e a educación para a convivencia e a interculturalidade, procurando a resolución de conflitos atopando solucións de consenso e fomentando o diálogo baseado no respecto mutuo e a crítica construtiva.

Traballaranse tamén cuestións relacionadas coa educación para a saúde, non só as que aluden aos hábitos xerais de saúde e limpeza, mais tamén as referidas á importancia de adquirir bos hábitos posturais no traballo, así como unha axeitada hixiene ocular ou visual no contexto dun sistema educativo e laboral onde os ordenadores se teñen configurado no eixo central de todas as ferramentas de traballo.

Considerarase asemade, dun xeito transversal, a educación ambiental e do consumidor, fomentando nos alumnos un consumo responsable, tanto dos seus propios materiais como dos do centro.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Ao longo do curso poderán promoverse diferentes actividades complementarias e extraescolares tendentes a unha axeitada consecución dos resultados de aprendizaxe. Os criterios de selección a considerar na idoneidade das actividades complementarias propostas virán marcados, principalmente, pola lectura de libros, artigos ou manuais técnicos, a proposta tanto do profesor como do alumnado para a súa valoración e análise, e pola asistencia a charlas, dentro ou fóra do centro, impartidas por especialistas nas temáticas traballadas.

Déixase aberta, por tanto, a posibilidade de engadir calquera outra actividade que poida xurdir ao longo do curso e que o docente considere oportuna de cara ao desenvolvemento do módulo.

10. Outros apartados

10.1) Lingua vehicular

O idioma asignado a este módulo é o galego, porén, conforme á normativa, garantirase a adquisición do vocabulario técnico específico da materia que se trata neste módulo nas dúas linguas oficiais.