



PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

CICLO FORMATIVO DE GRADO BÁSICO (FAMILIA PROFESIONAL SERVICIOS COMERCIALES)

CURSO 2025/2026



1. Contextualización
 - a. Centro
 - b. Familias
 - c. Alumnado CFGB
2. Organización del departamento
 - a. Composición Del Departamento
 - b. Grupos a los que atiende
 - c. Módulos que imparte
 - d. Calendario de las reuniones de departamento
 - e. Personal docente que imparte el resto de los módulos del ciclo
 - f. Mecanismos de coordinación entre el profesorado que no pertenece al departamento
3. Título Profesional Básico en Servicios Comerciales
 - a. Finalidad de los estudios
 - b. Requisitos de acceso
 - c. Estructura del ciclo
 - d. Criterios pedagógicos
 - e. Entorno profesional
4. Justificación legal
5. Objetivos generales del ciclo
6. Competencias profesionales, personales y sociales del ciclo
7. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación del ciclo
8. Contenidos del ciclo: propuesta, secuenciación y distribución horaria
9. Metodología
 - a. Planteamiento metodológico
 - b. Métodos didácticos
 - c. Actividades de enseñanza
 - d. Actividades de aprendizaje
10. Evaluación
 - a. Convocatorias curso 25/26
 - b. Calendario sesiones de evaluación curso 25/26
 - c. Procedimientos e instrumentos de evaluación
 - d. Criterios de evaluación y calificación comunes a todos los módulos del ciclo
 - e. Criterios de evaluación y calificación comunes para los módulos duales
 - f. Plan de refuerzo
 - g. Plan de mejora
 - h. Promoción
 - i. Plan de recuperación de pendientes

11. Atención a la diversidad en el ciclo

- a. Medidas específicas al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo

12. Transversalidad

- a. Actividades coeducativas
- b. Educación en valores
- c. Proyectos interdisciplinares

13. Recursos

14. Actividades complementarias y extraescolares

15. Actividades que estimulen el interés y el hábito de la lectura y la capacidad de expresarse correctamente en público

16. ANEXOS

ANEXO I: Técnicas básicas de Merchandising (dual)

- a. Contribución del módulo al alcance de los objetivos generales del ciclo
- b. Contribución del módulo al alcance de las competencias profesionales, personales y sociales del ciclo
- c. Unidades de competencia del módulo
- d. Interdisciplinariedad
- e. Resultados de aprendizaje
- f. Contenidos
- g. Metodología
- h. Evaluación: relaciones entre resultados de aprendizaje, unidad didáctica, instrumentos de evaluación y criterios de evaluación

ANEXO II: Atención al cliente (dual)

- a. Contribución del módulo al alcance de los objetivos generales del ciclo
- b. Contribución del módulo al alcance de las competencias profesionales, personales y sociales del ciclo
- c. Unidades de competencia del módulo
- d. Interdisciplinariedad
- e. Resultados de aprendizaje
- f. Contenidos
- g. Metodología
- h. Evaluación: relaciones entre resultados de aprendizaje, unidad didáctica, instrumentos de evaluación y criterios de evaluación

ANEXO III: Tratamiento informático de datos

- a. Contribución del módulo al alcance de los objetivos de ciclo
- b. Contribución del módulo al alcance de las competencias profesionales, personales y sociales del ciclo

- c. Unidades de competencia del módulo
- d. Interdisciplinariedad
- e. Resultados de aprendizaje
- f. Contenidos
- g. Metodología
- h. Evaluación: relaciones entre resultados de aprendizaje, unidad didáctica, instrumentos de evaluación y criterios de evaluación

ANEXO IV: Aplicaciones básicas de ofimática

- a. Contribución del módulo al alcance de los objetivos generales del ciclo
- b. Contribución del módulo al alcance de las competencias profesionales, personales y sociales del ciclo
- c. Unidades de competencia del módulo
- d. Interdisciplinariedad
- e. Resultados de aprendizaje
- f. Contenidos
- g. Metodología
- h. Evaluación: relaciones entre resultados de aprendizaje, unidad didáctica, instrumentos de evaluación y criterios de evaluación

ANEXO V: Operaciones auxiliares de almacenaje (dual)

- a. Contribución del módulo al alcance de los objetivos generales del ciclo
- b. Contribución del módulo a la consecución de las competencias profesionales, personales y sociales del ciclo
- c. Unidades de competencia del módulo
- d. Interdisciplinariedad
- e. Resultados de aprendizaje
- f. Contenidos
- g. Metodología
- h. Evaluación: relaciones entre resultados de aprendizaje, unidad didáctica, instrumentos de evaluación y criterios de evaluación

ANEXO VI: Preparación de pedidos y venta de productos (dual)

- a. Contribución del módulo al alcance de los objetivos generales del ciclo
- b. Contribución del módulo al alcance de las competencias profesionales, personales y sociales del ciclo
- c. Unidad de competencia del módulo
- d. Interdisciplinariedad
- e. Resultados de aprendizaje
- f. Contenidos

g. Metodología

h. Evaluación: relaciones entre resultados de aprendizaje, unidad didáctica, instrumentos de evaluación y criterios de evaluación

La presente programación tiene carácter orientativo, abierto y flexible dependiendo de las características educativas más concretas de cada alumno/a, puesto que en el momento de su elaboración solamente se tiene un conocimiento inicial y escaso del alumnado, pero no necesariamente tiene que coincidir con la realidad del mismo. Por ello, se irá revisando periódicamente y se establecerán las mejoras oportunas.

1. CONTEXTUALIZACIÓN

a. Centro

El IES Nuestra Señora de la Victoria se encuentra ubicado en la ciudad de Málaga, situado en un barrio de nivel socioeconómico y cultural medio-bajo. En el entorno destaca la presencia, muy significativa, de una inmigración, hoy en día, cada vez más en alza, así como la comunidad gitana ubicada en barriadas del entorno.

El sector servicios, la construcción y el pequeño comercio son los sectores predominantes, y existe un gran porcentaje de desempleo.

La calidad de vida de la zona es básica, aunque se manifiesta claramente mejorable en la infraestructura de servicios sociales, comunitarios o culturales: parques, zonas de juego, deportivas u otras alternativas son escasas, especialmente para los/as adolescentes. Destacando desde hace años, el tráfico de droga en las zonas colindantes, situación que repercute en el alumnado, dándose situaciones de violencia e inseguridad.

Las barriadas de procedencia de los alumnos se concretan en 4:

- Palma-Palmilla
- La Roca
- Martiricos
- Trinidad

b. Familias

Las familias pertenecen a un sector medio-bajo a todos los niveles, no muestran participación en las actividades del centro, sí parece preocuparles la educación de sus hijos/as, pero no se implican demasiado en la misma. Por otra parte, existe cierta proporción de familias que se encuentran en una situación más desfavorable con precariedad económica, que establecen otras prioridades ante su difícil situación.

Cabe destacar que en el Centro se creó en el curso 2017-18, la Asociación de Madres y Padres de Alumnos (AMPA) que se ha organizado con la intención de mejorar las relaciones entre las familias y el centro educativo. Destaca su interés e implicación que están mostrando y que contribuirá a una mejora de la convivencia en el centro. Se realizan reuniones periódicas con ellos para establecer, si fuera posible, una serie de actividades conjuntas que conduzcan a la disminución de comportamientos contrarios a una buena convivencia en nuestro centro.

En el centro se dan algunas circunstancias que inciden en la convivencia del centro, así como en el clima del aula y por ende dificultan la buena marcha de las programaciones:

Absentismo de una parte del alumnado.

Falta de puntualidad, sobre todo a primera hora de la mañana.

Numerosas conductas contrarias a la convivencia.

Desestructuración familiar, que lleva a la falta de implicación de las familias en la formación de sus hijos/as.

Falta de perspectivas de futuro, que ocasiona el abandono escolar al cumplir los dieciséis años.

Gran número de alumnado de otras culturas con dificultad de adaptación y bajo nivel académico.

Profesorado en ocasiones desmotivado y con necesidad de formación en temas de resolución de conflictos.

Mucho profesorado nuevo cada curso, debido a que la plantilla de funcionamiento es mucho mayor que la plantilla orgánica.

Profesorado con falta de orientación en cuanto a la Atención a la Diversidad.

Necesidad de apoyo externo y de coordinación interna.

Mucha diversidad de intereses y motivaciones en el alumnado.

Dificultad para que organizaciones especializadas en menores disruptivos puedan colaborar con el centro en horario lectivo.

c. Alumnado CFGB

Los grupos clase de CFGB del centro, así como sus principales características son los siguientes:

Hay dos grupos de 1º CFGB, 1ºCFGB A con 16 alumnos y alumnas y 1º CFGB B con 18 alumnos y alumnas, con edades comprendidas entre los 14 y los 17 años. En total hay 2 alumnos repetidores.

Son grupos muy variados en los que predomina un nivel de hábitos de estudio inexistente, madurez escasa y bajo sentido de responsabilidad. Los intereses por cursar el Ciclo Formativo de Grado Básico de Servicios Comerciales atienden a diversos motivos: cercanía a su casa, consejo orientador, no tener cumplidos los 16 años y tener que acudir al instituto de manera obligada y una mínima parte siente interés por la familia profesional elegida.

En 2º CFGB hay dos grupos, ambos con 11 alumnos y alumnas. El grupo de clase es diverso en intereses, ritmos de aprendizaje y nivel de madurez. Tienen un alto nivel de absentismo. El clima del grupo es agradable y se puede trabajar por lo general bien con ellos. Tanto en primero como en segundo tenemos alumnado con NEAE.

2. ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO

a. Composición del departamento

El Departamento está formado por los siguientes miembros, todas profesoras técnicas de la especialidad de Procesos Comerciales:

- Marta López Burgos.
- Silvia María Partal Montañez.
- Noemí Valencia Burgueño
- Joana Fortes Granados (Jefa de departamento y Coordinadora Dual)

b. Grupos a los que atiende

El Departamento atiende a los cursos de 1º (A y B) y 2º (A y B) del Ciclo formativo de Grado Básico en Servicios Comerciales.

c. Módulos que imparte

El reparto de módulos y grupos tiene la siguiente asignación:

PROFESORA	MÓDULOS
Joana Fortes Granados	Tratamiento informático de datos 1º CFGB A
	Atención al cliente 1º CFGB A
	Preparación de pedidos y venta de productos 2º CFGB B
Silvia Partal Montañez	Operaciones Auxiliares de Almacenaje 2º CFGB A
	Técnicas Básicas de Merchandising 1º CFGB B
	Aplicaciones Básicas de Ofimática 2º CFGB A
Marta López Burgos	Técnicas básicas de Merchandising 1º CFGB A
	Atención al Cliente 1º CFGB B
	Operaciones Auxiliares de Almacenaje 2º CFGB B
Noemí Valencia Burgueño	Tratamiento informático de datos 1º CFGB B
	Preparación de pedidos y venta de productos 2º CFGB A
	Aplicaciones básicas de ofimática 2º CFGB B

Los módulos de Atención al cliente, Técnicas básicas de Merchandising, Operaciones auxiliares de almacenaje y Preparación de pedidos y venta de productos, son de **modalidad dual**, circunstancia que se recoge en la presente programación, ya que recoge los CE de cada RA que el alumnado cursará en el centro y en la empresa.

d. Calendario de las reuniones de departamento

Las reuniones del Departamento son semanales y tienen lugar los miércoles en horario de 11:30 a 12:30 horas, presencialmente en el centro educativo. No obstante, siempre que la organización lo requiera se convocarán reuniones fuera de los plazos establecidos.

e. Personal docente que imparte el resto de los módulos del ciclo

❖ **Comunicación y Sociedad I y II:**

- Joaquín Castro Carrasco
- Álvaro Amaya Ríos
- Silvia Montufo Urquizar
- Cristóbal Guerrero Gil

❖ **Ciencias Aplicadas I y II:**

- Diego Palacios Gómez
- Jorge Torres Ruiz
- Pablo Cuesta Cuenca
- Jaime Tarjuelo Gutiérrez

❖ **Itinerario Personal para la Empleabilidad y Prevención de Riesgos Laborales :**

- María Sánchez Hidalgo

❖ **Inglés I y II:**

- Silvia Montufo Urquizar
- Joaquín Castro Carrasco

❖ **Proyecto Intermodular:**

- Cristóbal Guerrero Gil
- Joaquín Castro Carrasco

f. Mecanismos de coordinación entre el profesorado que no pertenece al departamento

Para coordinar al resto del profesorado que imparte módulos en los grupos de CFGB que no pertenece al departamento se utilizarán las siguientes vías:

- Grupo de correo electrónico con las cuentas corporativas del profesorado (@iesmartiricos.es) en el que se irá compartiendo toda la información necesaria para el buen funcionamiento y organización del ciclo.
- Intranet del IES Nuestra Señora de la Victoria.
- Reuniones de equipos educativos periódicas durante todo el curso.
- Sesiones de evaluación.

Dado el carácter abierto y flexible del presente documento se podrán incluir además de las citadas, cuantas medidas extraordinarias surjan y sean imprescindibles para la coordinación del profesorado y del ciclo.

3. TÍTULO PROFESIONAL BÁSICO EN SERVICIOS COMERCIALES

El Título de Ciclo Formativo de Grado Básico en Servicios Comerciales queda identificado por los siguientes elementos:

- Denominación: Título Ciclo Formativo de Grado Básico en Servicios Comerciales.
- Nivel: Ciclo Formativo de Grado Básico.
- Duración: 2000 horas.
- Familia Profesional: Comercio y Marketing.
- Referente europeo: CINE-3.5.3. (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación)

a. Finalidad de los estudios

El ciclo formativo de grado básico, tiene como objetivo evitar el abandono escolar temprano del alumnado, abrirle expectativas de formación y cualificación posterior y facilitar su acceso a la vida laboral. Premisa de la que se ha partido para la elaboración de la presente programación.

Con un ciclo formativo de Grado Básico el alumnado podrá obtener una formación que le preparará para iniciarse en el aprendizaje de un oficio y realizar actividades profesionales, en

nuestro caso en concreto en el área del Comercio y el Marketing. Conseguirá las competencias profesionales correspondientes a una cualificación de nivel uno del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

El alumnado una vez finalizado sus estudios obtendrá el Título Profesional Básico en Servicios Comerciales, que le permitirá el acceso a ciclos de grado medio de cualquier familia profesional y el título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria. En el ámbito laboral tendrá los mismos efectos que el título de Educación Secundaria Obligatoria para el acceso a empleos públicos y privados y con validez en todo el territorio nacional.

b. Requisitos de acceso.

El acceso a los ciclos formativos de grado básico de los destinatarios del párrafo a) del apartado 1 del artículo anterior requerirá, conforme al **artículo 41.1 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo**, de Educación, el cumplimiento simultáneo de los siguientes requisitos:

- Tener cumplidos quince años, o cumplirlos durante el año natural en curso.
- Haber cursado el tercer curso o, excepcionalmente y a criterio del equipo docente y el responsable de la orientación en el centro, el segundo curso de educación secundaria obligatoria.
- Ser objeto de propuesta o solicitar a petición propia, junto con los padres, madres o tutores legales, la incorporación a un ciclo formativo de grado básico, cuando el perfil vocacional del alumno o alumna así lo aconseje. Las administraciones educativas determinarán la intervención del alumnado, sus familias y los equipos o servicios de orientación en este proceso.
- Excepcionalmente, no regirán los requisitos de acceso vinculados a la escolarización para jóvenes entre 15 y 18 años que no hayan estado escolarizados en el sistema educativo español y cuyo itinerario educativo aconseje su incorporación a un ciclo formativo de grado básico como el itinerario más adecuado y en las condiciones que reglamentariamente se determinen.

c. Estructura del ciclo.

Con carácter general, son ciclos formativos de grado básico, los vinculados a estándares de competencia de nivel 1 del Catálogo Nacional de Estándares de Competencias Profesionales, que tienen por objeto la adquisición de las competencias profesionales y para la empleabilidad, así como de las competencias del aprendizaje permanente a lo largo de la vida.

a) Ámbito de Comunicación y Ciencias Sociales, que incluirá, de manera integrada:

1º Lengua castellana. 2º Lengua extranjera de iniciación profesional. 3º Ciencias sociales. 4º En su caso, lengua cooficial.

b) Ámbito de Ciencias Aplicadas, que incluirá, de manera integrada: 1º Matemáticas aplicadas.

2º Ciencias aplicadas.

c) **Ámbito Profesional**, que incluirá al menos la formación necesaria para obtener un certificado profesional de Grado C vinculado a estándares de competencia de nivel 1 del Catálogo Nacional de Estándares de Competencias Profesionales.

d) Proyecto anual de aprendizaje colaborativo vinculado a los tres ámbitos anteriores.

La carga horaria total de los ámbitos de comunicación y ciencias sociales y de ciencias aplicadas representará, con carácter general, entre el 30 % y el 35 % de la duración total del ciclo, incluida, al menos, una hora de tutoría semanal. No obstante, para determinados grupos específicos y en función de sus características, las administraciones educativas podrán reducir el porcentaje mínimo de duración hasta el 22 %, garantizando, en cualquier caso, la adquisición de las competencias establecidas en el currículo básico de la Educación Secundaria Obligatoria.

Los módulos asociados a unidades de competencia aportan la formación necesaria para obtener una o más Cualificaciones de nivel 1 del Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales y son los siguientes:

- Atención al cliente
- Técnicas básicas de Merchandising
- Tratamiento informático de datos
- Preparación de pedidos y venta de productos
- Operaciones auxiliares de almacenaje
- Aplicaciones básicas de ofimática

La formación en empresa en los ciclos de grado básico representará el 20 % de la duración total del ciclo formativo, y contempla el 10 %-20 % de los resultados de aprendizaje del ámbito profesional. Las administraciones podrán autorizar la estancia en empresas u organismos equipados en régimen intensivo. Para iniciar la formación en empresa, el alumnado deberá tener cumplidos los dieciséis años. Además, deberá tener superado los resultados de aprendizaje en materia de prevención de riesgos laborales correspondientes a los módulos del primer curso, así como los correspondientes al módulo de Itinerario para la Empleabilidad I.

d. Criterios pedagógicos

Los criterios pedagógicos con los que se desarrollarán los programas formativos de estos ciclos se adaptarán a las características específicas del alumnado, adoptando preferentemente una organización del currículo por proyectos de aprendizaje colaborativo desde una perspectiva aplicada, y fomentarán el desarrollo de habilidades sociales y emocionales, el trabajo en equipo y la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación. Se proporcionarán los apoyos necesarios para remover las barreras de aprendizaje, de acceso a la información y a la comunicación y garantizar la igualdad de oportunidades. Asimismo, la tutoría y la orientación profesional tendrán

una especial consideración, realizando un acompañamiento socioeducativo personalizado.

e. Entorno profesional

Este profesional ejerce su actividad por cuenta ajena en empresas de distribución comercial, tanto mayoristas (centrales de compras, mercados centrales de abastos, cash and carry, entre otras), como minoristas (tiendas, supermercados, hipermercados y grandes superficies comerciales), en centros de distribución comercial y en departamentos comerciales y almacenes de empresas de otros sectores productivos.

Las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes son los siguientes:

- Auxiliar de dependiente de comercio
- Auxiliar de animación del punto de venta
- Auxiliar de venta
- Auxiliar de promoción de ventas
- Empleado/a de reposición
- Operador/a de cobro o Cajero/a
- Operario/a de pedidos
- Carretillero/a de recepción y expedición
- Contador/a de recepción y expedición
- Operario/a de logística
- Auxiliar de información

4. JUSTIFICACIÓN LEGAL

La normativa que regula el título profesional básico en servicios comerciales es la siguiente:

Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOMLOE)

Ley Orgánica (LOE) 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE)

Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía (LEA)

RD 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.

Decreto 135/2016, de 26 de julio, por el que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía.

Decreto 327/2010, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria

Orden, de 8 de noviembre de 2016, por la que se regulan las enseñanzas de Formación

Profesional Básica en Andalucía, los criterios y el procedimiento de admisión, así como los currículos de 26 títulos.

Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional.

Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.

Orden de 18 de septiembre de 2025, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de los grados D y E del Sistema de Formación Profesional en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Orden de 26 de septiembre de 2025, por la que se regula la fase de formación en empresa u organismo equiparado de los grados D y E del Sistema de Formación Profesional de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

5. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO

Los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes (Anexo IX de la **Orden, de 8 de noviembre de 2016, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía**):

- a) Reconocer las fases del procedimiento de recepción y registro de mercancía en almacén, así como sus espacios y zonas, relacionándolas con cada tipo de mercancía para proceder a su recepción, transporte, manejo y ubicación.
- b) Identificar los procesos de recuento y control en almacén y de información en puntos de venta, siguiendo instrucciones y cumplimentando los documentos necesarios para realizar inventarios y mantener actualizada la información de abastecimiento.
- c) Reconocer equipamientos y técnicas de exposición de mercancías, vinculados a cada tipo de empresa para colocar elementos de animación en punto de venta y disponer los productos.
- d) Identificar materiales y técnicas de empaquetado relacionándolos con el tipo de producto y la imagen de la empresa para realizar la presentación atractiva del producto.
- e) Reconocer y emplear las herramientas de control, peso y embalaje de mercancías, relacionándolas con las fases de preparación de pedidos y las órdenes de trabajo para seleccionar, embalar y etiquetar mercancías.
- f) Identificar las necesidades de los clientes y la información precisa para satisfacerlas, aplicando técnicas y protocolos de resolución de incidencias y quejas para atender a los clientes.
- g) Seleccionar las técnicas y materiales de limpieza relacionándolos con cada elemento del puesto

de trabajo para mantener el área de trabajo limpia y en orden.

h) 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.

i) Aplicar procedimientos de escritura al tacto en teclados extendidos utilizando aplicaciones de aprendizaje específico para documentos.

j) Utilizar procesadores de texto y hojas de cálculo, empleando sus principales utilidades para elaborar documentos.

k) 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.

l) 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.

m) 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.

n) 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.

ñ) 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.

o) 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 histórico- artístico y las manifestaciones culturales y artísticas.

p) 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.

q) 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.

r) Reconocer causas y rasgos propios de fenómenos y acontecimientos contemporáneos, evolución histórica, distribución geográfica para explicar las características propias de las sociedades contemporáneas.

s) Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos, aplicándolos en sus relaciones sociales habituales y en la resolución pacífica de los conflictos.

- 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 facilitar 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.

6. COMPETENCIAS PROFESIONALES Y PARA LA EMPLEABILIDAD

Las competencias profesionales, personales, sociales y las competencias para el aprendizaje permanente de este título (**RD 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**) son las que se relacionan a continuación:

- a) Recepcionar mercancías en almacén registrando las entradas conforme a procedimientos y manejarlas, transportarlas y ubicarlas utilizando carretillas automotoras o manuales y medios de manipulación complementarios.
- b) Realizar recuentos e inventarios periódicos de mercancías y mantener actualizada la información en los puntos de venta realizando inventarios y recuentos periódicos, detectando desabastecimientos e incidencias.
- c) Colocar elementos de animación en puntos de venta y disponer productos en los expositores y lineales, siguiendo instrucciones, aplicando criterios comerciales y respetando la imagen de la empresa.
- d) Aplicar técnicas de empaquetado y presentación atractiva de productos para facilitar su promoción en el punto de venta y transmitir la imagen de la empresa.
- e) Seleccionar mercancías o productos, conforme a órdenes de trabajo y embalar y etiquetar unidades de pedido, utilizando herramientas de control y peso, así como medios de etiquetado y

embalaje para preservar la conservación y estabilidad del pedido hasta su destino.

- f) Atender al cliente, suministrando información sobre la localización y características de los productos, demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades y aplicando, en su caso, técnicas protocolizadas para la resolución de quejas.
- g) Mantener el área de trabajo, su mobiliario, vitrinas y escaparates limpios y en orden a lo largo de su actividad.
- h) Preparar equipos y aplicaciones informáticas para llevar a cabo la grabación, tratamiento e impresión de datos y textos, asegurando su funcionamiento.
- i) Elaborar documentos, utilizando el lenguaje científico y los recursos gráficos y expositivos en función de los contextos de aplicación, asegurando su confidencialidad, y utilizando aplicaciones informáticas.
- j) Realizar tareas básicas de almacenamiento y archivo de información y documentación, tanto en soporte digital como convencional, de acuerdo con los protocolos establecidos.
- k) 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.
- l) Actuar de forma saludable en distintos contextos cotidianos que favorezcan el desarrollo personal y social, analizando hábitos e influencias positivas para la salud humana.
- m) Valorar actuaciones encaminadas a la conservación del medio ambiente diferenciando las consecuencias de las actividades cotidianas que pueda afectar al equilibrio del mismo.
- n) 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.
- o) 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.
- p) Comunicarse en situaciones habituales tanto laborales como personales y sociales utilizando recursos lingüísticos básicos en lengua extranjera.
- q) Realizar explicaciones sencillas sobre acontecimientos y fenómenos característicos de las sociedades contemporáneas a partir de información histórica y geográfica a su disposición.
- r) 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.
- s) Cumplir las tareas propias de su nivel con autonomía y responsabilidad, empleando criterios de

calidad y eficiencia en el trabajo asignado y efectuándose de forma individual o como miembro de un equipo.

- t) 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.
- u) 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.
- v) Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.
- w) Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.
- 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.

7. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL CICLO

La esencia y eje vertebrador de la presente programación es el alcance por parte del alumnado de los resultados de aprendizaje asociados a los módulos que configuran el Título Profesional Básico en Servicios Comerciales. En los anexos de este documento se detalla la propuesta y ponderación de los resultados de aprendizaje de cada uno de los módulos que configuran el título, así como de los criterios de evaluación asociados (**Anexo IX de la Orden, de 8 de noviembre de 2016, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía**).

8. CONTENIDOS DEL CICLO: PROPUESTA, SECUENCIACIÓN Y DISTRIBUCIÓN HORARIA

La secuenciación de los contenidos se adecuará a las características del alumnado y las propuestas de aprendizaje siempre se flexibilizan, tanto en los contenidos, como en la temporalización, teniendo permanentemente en cuenta el ritmo de aprendizaje de cada alumno/a. En los anexos de esta programación se detalla la propuesta de contenidos, su secuenciación, así como su distribución horaria y temporalización de cada uno de los módulos que configuran el título.

Los contenidos se han desarrollado en los distintos módulos partiendo de los contenidos mínimos del **Anexo IX de la Orden, de 8 de noviembre de 2016, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía**.

9. METODOLOGÍA

La metodología empleada por los distintos equipos educativos será variada, motivadora y siempre adaptada a la marcha del grupo clase, así como las necesidades educativas que presente cada alumno/a a lo largo del curso.

En los anexos de esta programación se detalla la propuesta metodológica de cada uno de los módulos

que configuran el título. A continuación, se detallan los propios del Departamento de Comercio y los módulos asociados al mismo:

a. Planteamiento metodológico

La metodología a seguir se basará en:

- La entrega al alumnado de los contenidos conceptuales de cada bloque.
- La explicación y realización de proyectos y actividades relacionados con el módulo.
- La visualización en clase de vídeos relacionados con casos prácticos.
- Realización constante de actividades prácticas sobre los contenidos de los módulos.
- Se trabajarán los módulos de manera conjunta y práctica, a través de la propuesta de retos y campañas comerciales a lo largo del curso.

b. Métodos didácticos

Son tres los métodos previstos para el desarrollo de las clases de este módulo:

- El expositivo, usado preferentemente en la explicación de contenidos y a la vez colaborativo para interactuar con el alumnado de manera bidireccional y captar así continuamente su atención y motivarlos, evitando al máximo las clases magistrales.
- El demostrativo, usado en la resolución de supuestos y talleres prácticos.
- El activo o de investigación, usado para las actividades propuestas.

c. Actividades de enseñanza

Para que se produzca la acción educativa no basta con que el alumnado realice una serie de actividades, nuestra actividad de enseñanza en el aula será la siguiente:

- Planteamiento: se plantea una situación-problema-reto o una tarea, para que los alumnos/as busquen la información necesaria y lleguen a una conclusión.
- Retroalimentación: se le indican al alumnado sus aciertos y errores en la tarea o en el proceso seguido o en la estrategia utilizada y se le indica cómo subsanar los errores o como obtener mejores resultados.
- Asesoramiento y corrección de errores cerrando las dudas planteadas.

d. Actividades de aprendizaje

Serán diversas para motivar al alumnado y de naturaleza variada. Entre las más frecuentes serán:

Iniciales y de evaluación de conocimientos previos: al principio de cada unidad y basados en un pequeño debate o tormenta de ideas.

Desarrollo. Estas actividades se pueden clasificar en:

- Actividades entregadas en la plataforma Classroom, se utilizarán principalmente para que los alumnos/as desarrollen competencias profesionales y a su vez tengan un carácter integrador (actividades de síntesis o de recapitulación).
- Actividades realizadas en clase: buscan el desarrollo de pequeños apartados de los contenidos.

Actividades de apoyo:

Refuerzo y ampliación: Las primeras se van a utilizar en aquellas unidades en las que se ven prácticas muy extensas y complicadas, intentado descomponer todos los pasos para llegar a la solución, se usarán especialmente en los periodos de recuperación. Las segundas se utilizarán para ampliar competencias.

10. EVALUACIÓN

1. La evaluación del aprendizaje deberá efectuarse de forma continua, formativa e integradora y realizarse por ámbitos, módulos profesionales y proyecto, teniendo en cuenta la globalidad del ciclo.
2. En virtud del artículo 36 del Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, la evaluación de la modalidad dirigida a personas con necesidades educativas o formativas especiales tendrá carácter continuo, formativo, integrador, se realizará conforme al Diseño Universal para el Aprendizaje (DUA) y priorizará la dimensión práctica de los aprendizajes.
3. La superación de un ciclo formativo de grado básico requerirá la evaluación positiva colegiada respecto a la adquisición de las competencias básicas, profesionales y para la empleabilidad.

a. Convocatorias curso 25/26

Las convocatorias anuales de los módulos profesionales se realizarán:

CURSO	PRIMERA CONVOCATORIA	SEGUNDA CONVOCATORIA
1º	Semana lectiva 34	Semana lectiva 36
2º	Semana lectiva 34	Semana lectiva 36

b. Calendario sesiones de evaluación curso 25/26

1º CFGB

- Evaluación inicial: 1 de octubre de 2025.
- 1ª evaluación: 10 de diciembre de 2025.
- 2ª evaluación: 25 de marzo de 2026.
- 3ª evaluación + 1º final: 3 de junio de 2026.

- 2ª final: 17 de junio de 2026.

2º CFGB

- Evaluación inicial: 1 de octubre de 2025.
- 1ª evaluación: 10 de diciembre de 2025.
- 2ª evaluación: 25 de marzo de 2026.
- 3ª evaluación + 1ª final: 3 de junio de 2026.
- 2ª final: 17 de junio de 2026.

El presente calendario tiene carácter flexible y podrá sufrir modificaciones.

c. Procedimientos e instrumentos de evaluación

Los procedimientos e instrumentos de evaluación que vamos a utilizar para evaluar al alumnado durante este curso son:

- Evaluación inicial: El sistema de evaluación comenzará con una evaluación inicial, que se desarrollará a lo largo del primer mes de clase y que tendrá como objetivo principal conocer la competencia curricular del alumnado, a fin de adaptar la programación general del curso a los resultados obtenidos. Será de carácter cualitativo y no conlleva calificación numérica. Para ello se considerará el Consejo orientador que se aporta en el expediente del alumnado.
- Cuaderno del alumnado: en él se incluyen tanto las informaciones investigadas por el propio alumno/a utilizando los recursos TIC, como las actividades que se vayan realizando, así como la resolución de ejercicios prácticos. Es útil para observar el trabajo diario del alumno/a y para comprobar datos como la presentación, grafía, ortografía, orden, expresión escrita, etc. La presentación de libretas y actividades se realizará vía Google Classroom o en formato papel a criterio del docente.
- Participación en clase: Intervenciones orales, debates y puestas en común. Nos proporciona información sobre el interés, la coherencia en la exposición de sus ideas y su fluidez verbal al preguntar dudas o exponer sus ideas.
- Pruebas objetivas orales y escritas u orales: a través de las que tendremos información del grado de asimilación de los contenidos asociados a aquellos criterios de evaluación que el docente haya asociado a este tipo de instrumento. Las pruebas escritas podrán incluir preguntas tipo test, verdadero o falso y algunas cuestiones abiertas sobre los contenidos del tema, así como ejercicios prácticos. Las pruebas serán propuestas en formato papel o bien a través del uso de alguna aplicación o plataforma a elección de la docente.
- Lecturas y trabajos de investigación: se utilizarán también como instrumentos de evaluación las lecturas, sólo en la medida en las que éstas sean adecuadas a sus intereses y capacidades. Igualmente se valorarán los trabajos de investigación que pueda realizar el alumno/a sobre algún tema concreto.

d. Criterios de evaluación y calificación comunes a todos los módulos del ciclo

De forma común en todos los módulos se seguirán los siguientes ítems:

- La evaluación de los alumnos y las alumnas de los ciclos formativos de grado básico tendrá carácter continuo, formativo e integrador, permitirá orientar sus aprendizajes y las programaciones educativas y se realizará por módulos profesionales.
- Se debe entender que el número de pruebas objetivas y actividades/tareas variará en función del módulo y la unidad de trabajo/didáctica.
- Pruebas teórico-prácticas realizadas durante la evaluación: si el alumno/a no asiste y presenta documentación justificativa oficial, podrá realizar de nuevo esa prueba el día fijado para la recuperación de la correspondiente evaluación. Si no supera esta prueba, podría realizar la recuperación de la misma, que se realizaría antes o después de la celebración de la evaluación correspondiente en la fecha fijada por cada docente.
- Las pruebas teórico-prácticas no superadas se recuperarán en el mismo trimestre objeto de evaluación si el desarrollo del curso así lo permite, en caso contrario, se efectuarán dichas pruebas en la fecha marcada por el docente durante el siguiente trimestre.
- Trabajos, actividades y tareas:
 - Deben realizarse en clase o en el taller, dentro de la organización normal de las clases. Algunas serán realizadas por el alumnado en casa y/o se colgarán en la plataforma Google Classroom en la clase del módulo correspondiente, dentro del plazo indicado por cada docente.
 - Todas deberán ser presentadas en el tiempo y forma estipulados por el profesor/a. En caso de entrega tardía o defecto de forma, las tareas tendrán una penalización de dos puntos en la nota.
 - Aquellos alumnos/as que no presenten las actividades en tiempo y forma, deberán entregarlas o bien entregarlas corregidas, según sea el caso, antes de la sesión de evaluación. En los casos que el profesor/a lo estime oportuno, las actividades no entregadas en el plazo previsto y que el alumnado tiene que recuperar podrán variar y ser exigidas otras distintas.
 - Para superar los módulos será necesario que la nota obtenida en dicho módulo sea de al menos 5 puntos sobre 10.
 - En el cálculo de la nota se cogerá un único decimal y se redondeará al alza siempre que la nota sea superior a 0,5 puntos, en caso contrario se considerará el número entero como calificación.
 - La nota media del módulo de Comunicación y Sociedad I y II será aplicada de la siguiente manera: 35% Lengua, 35% Ciencias Sociales y 30% Inglés.

- La nota media del Módulo de Ciencias Aplicadas I y II será realizada de la siguiente manera: 60% Matemáticas y 40% Ciencias Naturales.
- Los alumnos y las alumnas matriculados tendrán derecho a un máximo de dos **convocatorias** anuales cada uno de los cuatro años en que puede estar cursando el ciclo para superar los módulos en que esté matriculado.
- En virtud del artículo 29.5 del Decreto 147/2025, de 17 de septiembre, excepcionalmente, y por una sola vez en la oferta formativa para cada módulo profesional, agrupación de módulos y ámbito o proyecto intermodular, el alumnado podrá disponer de una **convocatoria extraordinaria**, previa solicitud motivada, una vez agotadas las convocatorias ordinarias.

e. **Criterios de evaluación y calificación comunes para los módulos FEOE**

Como se indicó anteriormente los módulos duales son:

- Atención al cliente (1º CFGB)
- Técnicas básicas de Merchandising (1º CFGB)
- Operaciones auxiliares de almacenaje (2º CFGB)
- Preparación de pedidos y venta de productos (2º CFGB)

Por tanto, en los anexos a esta programación de cada uno de estos módulos (que se incluyen más adelante) se contempla una doble perspectiva, puesto que habrá alumnado que curse el módulo al completo en el instituto (menores de 16 años) y parte del alumnado que se formará en alternancia entre el centro educativo y su correspondiente centro de trabajo.

El alumnado, durante el periodo de FEOE será evaluado por sus tutores laborales en la empresa a través de las rúbricas de evaluación que las profesoras responsables del seguimiento dual por parte del centro educativo proporcionarán a los distintos centros de trabajo. En dichas rúbricas se incluyen mediante indicadores de logro el alcance de los RA y CE traducidos en términos de tareas, con el objetivo de hacerlas más comprensibles para el personal del centro de trabajo. Las rúbricas se presentarán a través de la plataforma Google Classroom en la clase “FP Dual Alumnado” en la forma y plazo establecidos. Los tutores laborales marcarán el nivel de logro con una cruz puesto que únicamente valoran el desempeño del alumno/a en cada una de las actividades, correspondiendo la tarea de calificación al tutor docente junto al responsable del módulo (en caso de no ser la misma persona). El alumnado, durante el periodo de FEOE contará con un cuadernillo de seguimiento en el que se auto valorará cada jornada con objeto de mejorar día a día en su formación en el centro de trabajo, recogerá en él un control de los días y horas de estancia en las empresas, así como de las actividades realizadas y que figuran en el programa formativo inserto en el convenio de colaboración empresa- instituto. Será obligación del alumnado la cumplimentación diaria del mismo y se tendrá que presentar presencial y/o virtualmente sellada y firmada por los tutores académicos y laborales en la forma y plazo exigidos. La no entrega del mismo o su no cumplimentación supondrá una detracción de 2 puntos en la calificación del

alumno/a en los módulos correspondientes.

- **Orden de 18 de septiembre de 2025**, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de los grados D y E del Sistema de Formación Profesional en la Comunidad Autónoma de Andalucía

En cuanto al sistema de calificación numérica se tendrán en cuenta las mismas consideraciones detalladas en el apartado anterior.

f. *Plan de refuerzo*

Alumnado de primer curso:

El alumnado con módulos profesionales no superados en la primera convocatoria podrá concurrir a la segunda convocatoria. Para ello deberán realizar los programas de refuerzo, que se desarrollarán entre las semanas 34 y 36.

Para aquellos alumnos/as que no superen alguna de las evaluaciones se establece el siguiente criterio de recuperación:

- Realización de supuestos globales relacionados con los criterios de evaluación no superados.
- Realización de pruebas escritas u orales sobre los criterios de evaluación no superados.
- Presentación de aquellos trabajos que estuvieran sin entregar o de los exigidos por el docente si considera oportuno sustituirlos por otras propuestas distintas. Los trabajos entregados fuera del plazo establecido serán penalizados con una puntuación de dos puntos.

Si su calificación es negativa en las pruebas de junio el alumno/a tendrá pendiente el módulo completo, que deberá recuperar en el curso siguiente.

Alumnado de segundo curso:

El alumnado con módulos profesionales no superados en la primera convocatoria podrá concurrir a la segunda convocatoria. Para ello deberán realizar los programas de refuerzo, que se desarrollarán entre las semanas 34 y 36.

Asimismo, para el alumnado que cumpla los requisitos para obtener el título profesional básico, fuera de los periodos establecidos para la evaluación final, se realizará una evaluación extraordinaria, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7 de la **Orden de 18 de septiembre de 2025**.

Para aquellos alumnos que no superen alguna de las evaluaciones se establece el siguiente criterio de recuperación:

- Realización de supuestos globales relacionados con los criterios de evaluación no superados.
- Realización de pruebas escritas u orales sobre los criterios de evaluación no superados.
- Presentación de aquellos trabajos que estuvieran sin entregar o de los exigidos por el docente si considera oportuno sustituirlos por otras propuestas distintas. Los trabajos entregados fuera del plazo establecido serán penalizados con una puntuación de entre menos dos puntos.

Si su calificación es negativa en las pruebas de junio el alumno/a tendrá pendiente el módulo completo, que deberá recuperar en el curso siguiente.

g. *Plan de mejora*

Alumnado de primer curso:

El alumnado que, tras la realización de la primera convocatoria de evaluación final de primer curso supere todos los módulos profesionales del mismo, realizará un programa de mejora de las competencias, que se aplicarán con carácter obligatorio durante las semanas 34 a la 36.

Para los alumnos/as que han adquirido todas las competencias podrán mejorar la calificación propuesta para el módulo. La propuesta de calificación final se realizará a través de un ítem evaluable en Séneca previa solicitud a la Secretaría del centro.

Para la mejora de la calificación deben realizar tareas, pruebas objetivas o cualesquiera tareas encomendadas por el docente del módulo sobre aquellos resultados de aprendizaje y criterios de evaluación donde se ha obtenido peor valoración.

h. Promoción

La superación de la totalidad de los ámbitos incluidos en un ciclo de grado básico conducirá a la obtención del título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria. Para favorecer la justificación en el ámbito laboral de las competencias profesionales adquiridas, el alumnado al que se refiere este apartado recibirá asimismo el título de Técnico Básico en la especialidad correspondiente.

i. Plan de recuperación de pendientes

Con carácter general, el alumnado que cursa el primer curso de Ciclo Formativo de Grado Básico promociona a segundo curso cuando supere los dos módulos profesionales de aprendizaje permanente (módulo de Comunicación y Sociedad I y módulo de Ciencias Aplicadas I) y los módulos profesionales asociados a unidades de competencia pendientes no superen el 20% del horario semanal de éstos. En nuestro caso (Servicios Comerciales) todos los módulos asociados a unidades de competencias superan el 20% establecido por lo que el alumnado no podrá promocionar de curso con ninguno de ellos con una nota inferior a 5 puntos.

No obstante, el equipo educativo podrá proponer excepcionalmente la promoción del alumnado que haya superado al menos uno de los dos módulos profesionales de aprendizaje permanente, si considera que posee la madurez suficiente para cursar con éxito el segundo curso de estas enseñanzas, que tiene expectativas favorables de recuperación y que la promoción beneficiará su evolución académica.

El alumnado que promociona al segundo curso con módulos profesionales pendientes de primero deberá matricularse del segundo curso y de los módulos profesionales pendientes del primero. Se establecerá, en relación a este alumnado, un plan para la adquisición de aprendizajes dirigido a la superación de los módulos profesionales pendientes de primero.

El alumnado que, como consecuencia de la aplicación de los criterios de promoción, repita curso, si tiene dieciséis años o más, podrá optar por matricularse tanto de los módulos profesionales no superados como de aquellos ya superados. En caso de que se matricule en los

módulos profesionales superados, dispondrá de un plan para la adquisición de aprendizajes que le ayudará a mejorar conocimientos conceptuales y habilidades prácticas de los módulos superados. El alumnado menor de dieciséis años deberá matricularse del curso completo.

11. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD EN EL CICLO

Los Ciclos Formativos de grado básico se establecen como una medida de atención a la diversidad que contribuye a evitar el abandono escolar previo a la finalización de la educación secundaria obligatoria, y que abre nuevas expectativas de formación, dando acceso a una vida laboral cualificada a alumnos/as desescolarizados que se encuentran en situación de desventaja socio-laboral y educativa, manteniendo abierta, al mismo tiempo, la posibilidad de obtención del Título Profesional Básico.

El concepto de atención a la diversidad, entendido como una enseñanza individualizada o personalizada, implica tener en cuenta las características individuales de los alumnos/as y adoptar las estrategias educativas más adecuadas en cada caso. Esta programación está pensada para alumnos/as con un perfil muy concreto que ha de ser tenido en cuenta (falta de capacidad para seguir el ritmo de un grupo ordinario, irregular disposición hacia el trabajo, etc.) Se darán respuestas diferenciadas utilizando actividades de aprendizaje variadas, combinando el trabajo individual con el trabajo en pequeños grupos y distinguiendo los contenidos básicos y funcionales y su grado de dificultad. Para aquellos alumnos/as con dificultades concretas (comprensión de textos, expresión escrita y ortografía) y para los que no alcancen los resultados de aprendizaje de cada unidad didáctica se prepararán actividades de apoyo o refuerzo. En cualquier caso, se tendrán presentes en todas las decisiones que se tomen las diferentes capacidades, motivaciones e intereses que presentan los alumnos/as de este grupo y se tendrán en cuenta las necesidades específicas de cada alumno/a, utilizando los servicios de orientación y pedagogía terapéutica del centro si ello fuese necesario.

En caso de que un alumno/a experimente un ritmo más avanzado de aprendizaje respecto al grupo clase, también se le dará respuesta proporcionándole propuestas de mayor complejidad con el objetivo de no desmotivar.

Si el alumno/a carece de cierta base en otros módulos que le impiden avanzar en el módulo se proporcionarán programas autodidactas que faciliten un aprendizaje de base para continuar sus estudios y se reforzarán los contenidos mínimos de la misma forma que para alumnos/as con necesidades educativas especiales.

Para dar respuesta a la diversidad del alumnado el equipo docente realizará una evaluación inicial destinada a planificar actividades de enseñanza-aprendizaje que permitan atender los diferentes ritmos de aprendizaje y la progresión del alumnado.

Debido a que el proceso de admisión está activo hasta el 30 de septiembre de 2025 del presente

curso escolar puede darse el caso de que haya alumnos/as que se incorporen a clase una vez comenzado el curso escolar. Para este alumnado la propuesta es la siguiente con objeto de que pueda equiparar su progreso al resto del grupo clase:

- Repetición de la prueba inicial del módulo (si ya se ha celebrado)
- Propuesta de un calendario alternativo para la entrega de tareas que el resto del grupo haya presentado durante su ausencia.
- En caso de que se haya realizado alguna prueba objetiva, se repetirá dicha prueba para el alumnado en cuestión.
- Tutorización activa para la resolución de dudas del alumno/a durante su puesta al día de manera presencial (preferentemente) o telemática.

a. Medidas específicas al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo

- Alumnado de primer curso:

Tanto en el grupo A como en el B, se ha detectado alumnado con NEAE a los que se le realizará todas las adaptaciones no significativas necesarias para el buen aprovechamiento de los módulos.

- Alumnado de segundo curso:

Tanto en el grupo A como en el B, se ha detectado alumnado con NEAE a los que se le realizará todas las adaptaciones no significativas necesarias para el buen aprovechamiento de los módulos.

12. TRANSVERSALIDAD

a. Actividades coeducativas

Se trabajará la igualdad entre hombres y mujeres de manera transversal en todos los módulos de la siguiente manera:

- Recurriendo cuando se trabaja en equipo a la constitución de grupos mixtos.
- Siempre recurriendo al uso del lenguaje escrito y hablado no sexista.
- Incentivando y motivando a las alumnas para elegir Formación Profesional de Grado Medio que, tradicionalmente solo estudiaban alumnos.
- Realizando actividades en tutoría propuestas por el Departamento de Igualdad del IES.

b. Educación en valores

Con la educación en valores conseguiremos dotar al alumnado de una formación integral, que contribuya a su desarrollo como persona en todas sus dimensiones y no sólo como estudiante. Estas materias no van a contar en la programación con un espacio temporal propio, pues las trataremos a través de cada unidad o de cada bloque temático. La propia naturaleza de las mismas induce a cierta

espontaneidad en su integración, por lo que, a veces, aprovecharemos el momento en que ocurran acontecimientos en la sociedad para impregnar con estos contenidos la práctica educativa y el trabajo diario en el aula:

Educación para la paz y la convivencia: constituye el eje de referencia en torno al que giran el resto de los temas transversales. Pretende orientar y facilitar el desarrollo de las capacidades del alumnado que interviene en el juicio y en la acción moral, orientarle en situaciones de conflicto de valores de forma racional, autónoma y dialógicamente.

Educación moral y socialización: será un tema que trataremos en nuestra práctica docente diariamente a través de nuestra actitud hacia los alumnos y alumnas.

Educación moral y cívica: trabajar en grupo aceptando las responsabilidades y compromisos que conlleva y respetando las iniciativas de los compañeros y compañeras.

Educación ambiental: se trabajará en distintas líneas, por ejemplo, se fomentará el uso correcto de los contenedores de reciclado, la reutilización de materiales en los talleres prácticos, realizaremos actividades propuestas en el Programa Aldea del centro y se fomentará el uso de la informática ya que hace que se emplee menos papel ya que la información se encuentra almacenada en formato digital.

Educación para la salud: se trabajará la ergonomía en el puesto de trabajo, ejercicios adecuados para ojos y espalda y la prevención de riesgos laborales tanto en la Unidad formativa de prevención de riesgos laborales como en la formación inicial durante el primer trimestre que exige el proyecto dual en los módulos que participan de dicha modalidad. Se participará en cuantas actividades se propongan desde el Programa Forma Joven del centro.

Educación del consumidor: se trabajará como considerar distintos productos y distintas empresas de cara a una necesidad concreta, fomentar el elegir como consumidor de acuerdo con unos criterios racionales y como aprender a exigir una documentación correcta y adecuada a las empresas suministradoras.

Emprendimiento: trabajaremos especialmente los módulos de manera interdisciplinar a través de proyectos, en colaboración estrecha con el programa Innicia de cultura emprendedora y con la revista Fanzine del instituto.

c. Proyectos interdisciplinares

Los alumnos del 1º y 2º del CFGB trabajarán en la medida de lo posible de forma conjunta utilizando los conocimientos y recursos aprendidos en los diferentes módulos, de tal forma se participará en diferentes proyectos o campañas comerciales tales como:

Rifas, ventas, sorteos y montaje de escaparates.

Proyectos de orientación académica y profesional.

13. RECURSOS

Los principales materiales y recursos utilizados son:

Plataforma Classroom para cada módulo (incluidos los duales) y demás herramientas de Google para Educación.

Sistema Séneca y sistema Pasen para la gestión e información a las familias del proceso de aprendizaje.

Intranet del centro.

Correo corporativo (@iesmartiricos.es)

Cuaderno del profesor.

Cañón y ordenador con programas ofimáticos.

Acceso a Internet. Uso de ordenadores y portátiles del centro.

Webs y blogs relacionados con la temática del módulo.

Plataformas virtuales de gamificación tipo Kahoot, entre otras.

Apps: Google Drive, Canva, entre otras.

Bancos de imágenes, vídeos e iconos libres tales como: <https://www.freepik.es/> <https://pixabay.com/es/> o <https://www.flaticon.es/>, entre otros.

Apuntes facilitados por los profesores.

Libros de texto que pertenecen al centro.

Material escolar y de oficina.

Aula taller y su equipamiento.

Se entiende que esta es una lista abierta que podrá ser modificada en caso de que las circunstancias lo requieran. Los docentes que imparten docencia en el ciclo describirán el uso de otros recursos más específicos y no recogidos en la lista anterior en sus correspondientes anexos de las programaciones (incluidas al final del presente documento).

14. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

La propuesta inicial de actividades complementarias y extraescolares para el presente curso se resume en los siguientes puntos:

Venta de las agendas escolares del centro, en la que colaboran todos los grupos.

Proyecto de formación Emprende, dirigido a los grupos de 1º y 2º curso.

Programas educativos en forma de charla, en colaboración con la Asociación de Consumidores Al Ándalus, junto a la Junta de Andalucía, el Ayuntamiento de Málaga y la Empresa Municipal de Agua de Málaga EMASA. Taller en el centro educativo y posterior visita a las instalaciones de la depuradora El Atabal. Dirigido a los grupos de 1º y 2º curso.

Salida al cine en el ciclo de cine “Mujeres en escena”. Dirigido a los dos grupos de 1º.

Salidas al centro de la ciudad para ver in situ lo aprendido en varios módulos. Dirigido a los

grupos de 1º y 2º.

Visitar el IES La Rosaleda en su jornada de puertas abiertas sobre oferta educativa de Grado Medio y/o el IES Jesús Marín. Dirigido a 2º de CFGB.

Taller navideño de empaquetado. Para trabajar la importancia del Packaging en Técnicas básicas de Merchandising.

Decoración del centro por Halloween y por Navidad – 1º y 2º de CFGB.

Venta de rosas y tarjetas por San Valentín - 1º y 2º CFGB.

Mercadillos con los productos fabricados por el alumnado como pueden ser camisetas, chapas o pulseras. Dirigido a los grupos de 1º y 2º curso.

Visita a los campeonatos Andalucía Skills 2024, celebrados en el IES La Rosaleda. Participa alumnado de 1º y 2º CFGB.

Participación en Opportunity Morning, actividad organizada por Asociación Arrabal en colaboración con la Asociación Mangas Verdes, así como diferentes instituciones, entidades y empresas.- 1º y 2º CFGB.

Visita a los centros comerciales o tiendas del centro para ver sus escaparates.- 1º y 2º CFGB.

15. ACTIVIDADES QUE ESTIMULEN EL INTERÉS Y EL HÁBITO DE LA LECTURA Y LA CAPACIDAD DE EXPRESARSE CORRECTAMENTE EN PÚBLICO

Se trabajará la expresión oral y escrita según las premisas recogidas en el Proyecto lingüístico de nuestro centro. Para ello se llevará a cabo:

- Potenciación de la lectura en voz alta en clase.
- Realización y posterior exposición en clase de trabajos (exposiciones orales y visuales).
- Plan de lectura. Lecturas libres, recomendadas o fijadas como actividad obligatoria dentro de algunos módulos.
- Debates en el aula.
- Pequeñas investigaciones y experimentos.
- Participación en talleres que refuercen estos aspectos.
- Tendremos un horario en el cual el alumnado realizará lecturas diarias de 5 minutos por cada hora de clase según Plan Lector del Centro.

16. ANEXOS

ANEXO I: MÓDULO TÉCNICAS BÁSICAS DE MERCHANDISING (DUAL)

El módulo de Técnicas básicas de Merchandising es un módulo que forma parte del proyecto dual del IES, por tanto, en este anexo se contempla una doble perspectiva que se detalla en los siguientes epígrafes, puesto que habrá alumnado que curse el módulo al completo en el instituto y el alumnado dual se formará en alternancia entre el centro educativo y su centro de trabajo a partir del mes de enero de 2026.

a. Contribución del módulo al alcance de los objetivos generales del ciclo

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales del ciclo formativo siguientes:

- c) Reconocer equipamientos y técnicas de exposición de mercancías, vinculándolos a cada tipo de empresa para colocar elementos de animación en punto de venta y disponer los productos.
- d) Identificar materiales y técnicas de empaquetado relacionándolos con el tipo de producto y la imagen de la empresa para realizar la presentación atractiva del producto.

b. Contribución del módulo al alcance de las competencias profesionales, personales y sociales del ciclo

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de este título que se relacionan a continuación:

- c) Colocar elementos de animación en puntos de venta y disponer productos en los expositores y lineales, siguiendo instrucciones, aplicando criterios comerciales y respetando la imagen de la empresa.
- d) Aplicar técnicas de empaquetado y presentación atractiva de productos para facilitar su promoción en el punto de venta y transmitir la imagen de la empresa.

c. Unidades de competencia del módulo

La formación del módulo se relaciona con las siguientes unidades de competencia:

UC1327_1: Realizar operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta.

UC1328_1: Manipular y trasladar productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, utilizando transpalés y carretillas de mano

d. Interdisciplinariedad

El módulo de Técnicas básicas de Merchandising se relaciona además con los objetivos y las competencias siguientes: r), s), r), u), v), w) y x) que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de los módulos profesionales.

e. Resultados de aprendizaje

La formación del módulo contribuye a alcanzar los siguientes resultados de aprendizaje, (en adelante RA):

RESULTADOS DE APRENDIZAJE		%
RA1	Monta elementos de animación del punto de venta y expositores de productos describiendo los criterios comerciales que es preciso utilizar.	25%
RA 2	Dispone productos en lineales y expositores seleccionándola técnica básica de “merchandising” apropiada a las características del producto.	25%
RA3	Coloca etiquetas y dispositivos de seguridad valorando la relevancia del sistema de codificación “European Article Numbering Association” (EAN) en el control del punto de venta.	25%
RA4	Empaqueta productos relacionando la técnica seleccionada con los criterios comerciales y de imagen perseguidos.	25%

- **Resultados de Aprendizaje y Criterios de Evaluación:**

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>RA1: Monta elementos de animación del punto de venta y expositores de productos describiendo los criterios comerciales que es preciso utilizar.</p>	<p>EN FORMACIÓN INICIAL EN EL CENTRO EDUCATIVO:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Se ha identificado la ubicación física de los distintos sectores del punto de venta. b) Se han identificado las zonas frías y calientes del punto de venta. c) Se han descrito los criterios comerciales de distribución de los productos y mobiliario en el punto de venta. d) Se han diferenciado los distintos tipos de mobiliario utilizados en el punto de venta y los elementos promocionales utilizados habitualmente. e) Se han descrito los pasos y procesos de elaboración y montaje de escaparates <p>EN FORMACIÓN EN ALTERNANCIA EN EL CENTRO DE TRABAJO:</p> <ul style="list-style-type: none"> e) Se han montado expositores de productos y góndolas con fines comerciales. f) Se ha colocado cartelería y otros elementos de animación, siguiendo criterios de “merchandising” y de imagen. g) Se han seguido las instrucciones de montaje y uso del fabricante y las normas de seguridad y prevención de riesgos laborales.
<p>RA2: Dispone productos en lineales y expositores seleccionánd la técnica básica de “merchandising” apropiada a las características del producto.</p>	<p>EN FORMACIÓN INICIAL EN EL CENTRO EDUCATIVO:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Se han identificado los parámetros físicos y comerciales que determinan la colocación de productos en los distintos niveles, zonas del lineal y posición. b) Se ha descrito el proceso de traslado de los productos conduciendo transpalés o carretillas de mano, siguiendo las normas de seguridad. c) Se ha descrito la clasificación del surtido por grupos, secciones, categorías, familias y referencias. d) Se han descrito los efectos que producen en el consumidor los distintos modos de ubicación de los productos en el lineal. <p>EN FORMACIÓN EN ALTERNANCIA EN EL CENTRO DE TRABAJO:</p> <ul style="list-style-type: none"> e) Se ha identificado el lugar y disposición de los productos a partir de un planograma, foto o gráfico del lineal y la etiqueta del producto. f) Se ha realizado inventario de las unidades del punto de venta, detectando huecos o roturas de “stocks”.

	<p>g) Se han utilizado equipos de lectura de códigos de barras (lectores ópticos) para la identificación y control de los productos.</p> <p>h) Se ha elaborado la información relativa al punto de venta utilizando aplicaciones informáticas a nivel usuario, procesador de texto y hoja de cálculo.</p> <p>i) Se han colocado productos en diferentes tipos de lineales y expositores siguiendo criterios de “merchandising”.</p> <p>j) Se han limpiado y acondicionado lineales y estanterías para la correcta colocación de los productos.</p> <p>k) Se han aplicado las medidas específicas de manipulación e higiene de los distintos productos.</p>
<p>RA3: Coloca etiquetas y dispositivos de seguridad valorando la relevancia del sistema de codificación “European ArticleNumbering Association” (EAN) en el control del punto de venta.</p>	<p>EN FORMACIÓN INICIAL EN EL CENTRO EDUCATIVO:</p> <p>a) Se han identificado distintos tipos de dispositivos de seguridad que se utilizan en el punto de venta.</p> <p>b) Se ha descrito el funcionamiento de dispositivos de seguridad en el punto de venta.</p> <p>c) Se han descrito los procesos de asignación de códigos a los distintos productos.</p> <p>EN FORMACIÓN EN ALTERNANCIA EN EL CENTRO DE TRABAJO:</p> <p>d) Se han interpretado etiquetas normalizadas y códigos EAN 13.</p> <p>e) Se ha verificado la codificación de productos, identificando sus características, propiedades y localización.</p> <p>f) Se han utilizado aplicaciones informáticas (procesador de textos y hoja de cálculo) en la elaboración de documentación para transmitir los errores de correspondencia detectados entre la información de la etiqueta y el producto.</p> <p>g) Se han etiquetado productos manualmente y utilizando herramientas específicas de etiquetado y siguiendo criterios de “merchandising”.</p> <p>h) Se han colocado dispositivos de seguridad W56 utilizando los sistemas de protección pertinentes.</p> <p>i) Se ha valorado la relevancia de la codificación de los productos en el control del punto de venta.</p>
<p>RA4: Empaqueta productos relacionando la técnica seleccionada con los criterios comerciales y de imagen perseguidos.</p>	<p>EN FORMACIÓN INICIAL EN EL CENTRO EDUCATIVO:</p> <p>a) Se han identificado diferentes técnicas de empaquetado de productos.</p> <p>b) Se ha analizado la simbología de formas, colores y texturas en la transmisión de la imagen de la empresa.</p> <p>c) Se han identificado elementos y materiales que se utilizan en el empaquetado y presentación comercial de productos.</p> <p>d) Se han aplicado las medidas de prevención de riesgos laborales relacionadas.</p> <p>EN FORMACIÓN EN ALTERNANCIA EN EL CENTRO DE TRABAJO:</p>

	<p>d) Se han seleccionado los materiales necesarios para el empaquetado en función de la técnica establecida y de la imagen de la empresa.</p> <p>e) Se ha acondicionado el producto para su empaquetado, colocando elementos protectores y retirando el precio y los dispositivos de seguridad.</p> <p>f) Se han empaquetado productos asegurando su consistencia y su presentación conforme a criterios comerciales.</p> <p>g) Se han colocado motivos ornamentales de forma atractiva.</p> <p>h) Se han retirado los restos del material utilizado para asegurar el orden y limpieza del lugar de trabajo.</p>
--	---

f. Contenidos

De acuerdo a los contenidos mínimos propuestos en el **Anexo IX de la Orden de 8 de noviembre de 2016**, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, la propuesta de los contenidos del módulo de Técnicas básicas de Merchandising queda recogida de la siguiente manera:

- **Secuenciación de contenidos:**

El módulo consta de una carga de 192 horas anuales, repartidas a razón de 6 horas a la semana.

A continuación, se propone una temporalización y secuenciación de contenidos que se podrá alterar en cualquier momento, teniendo en cuenta el seguimiento que, de éstos, realice el alumnado y en pro al proyecto dual del centro:

CONTENIDOS	RA	SECUENCIACIÓN
------------	----	---------------

<ol style="list-style-type: none"> 1. Tipos de establecimientos comerciales. 2. Animación del punto de venta en función de la estacionalidad, la demanda y el sector. 3. El “merchandising”. 4. La superficie de venta. Criterios para su óptima distribución. 5. El flujo de circulación de los clientes: zonas frías y zonas calientes. 6. La ubicación de los sectores más importantes. Las secciones. 7. Tipos de mobiliario y su disposición en el punto de venta. 8. Métodos físicos y psicológicos para calentar puntos fríos. 9. Elementos y materiales utilizados en la Publicidad en el punto de venta, de las promociones y del merchandising. 10. El escaparate: tipología, funciones y montaje. 11. Señalética y cartelería: tipología, funciones y procedimientos de elaboración. 12. Normas de seguridad y prevención de riesgos laborales. 	1	UD 1: Montaje de elementos de animación del punto de venta y expositores
<ol style="list-style-type: none"> 1. El lineal. 2. Función del lineal. 3. Niveles y zonas del lineal. 4. El surtido y las familias de productos. 5. Reglas de implantación de los productos. 6. Implantación horizontal, vertical, cruzada y en malla. 7. Concepto de facing. 8. Técnicas de optimización del lineal. Normas para la correcta implantación de los productos en el lineal. 9. Rotación y reaprovisionamiento del lineal. 	2	UD 2: Disposición de los productos en el lineal
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tecnología al servicio del “merchandising”. 2. Instrumentos de vigilancia, aviso y protección contra el hurto. 3. El escáner. 	3	UD 3: Colocación de etiquetas y dispositivos de seguridad

<ol style="list-style-type: none">4. La codificación del surtido.5. Origen de la codificación comercial.6. El código de barras.7. Códigos EAN.8. La etiqueta.9. Requisitos normativos e informativos que debe cumplir el etiquetado de productos.10. Técnicas básicas de elaboración de etiquetas.		

Temporalización:

Este módulo tiene asignadas 192 horas, y esto nos dará 6 sesiones semanales (durante 32 semanas).

En el grupo de 1º A se imparten los jueves de 8 a 12.30 horas y los viernes de 9 a 10 horas y de 12.30 a 13.30.

En 1º B se imparten los jueves de 8 a 12.30 horas y los viernes de 11.30 a 13.30 horas.

El calendario escolar del curso 2025/2026 para Málaga establece que las clases quedarán distribuidas de esta forma:

Comenzarán el 15 de septiembre y el primer trimestre dura hasta el 10 de diciembre.

Para el segundo trimestre, desde el 11 de diciembre al 25 de marzo.

Para el tercer trimestre, desde el 26 de marzo al 3 de junio;

Quedando así la previsión de horas lectivas del curso 2025/2026:

TRIMESTRE	HORAS EN EL CENTRO	HORAS EN ALTERNANCIA
1º	67	0
2º	10	38
3º	0	45

Teniendo esto en cuenta, planificamos el reparto horario para el próximo curso escolar:

UD	TÍTULO	TRIMESTRE	HORAS CENTRO	HORAS EMPRESA
1	Montaje de elementos de animación del punto de venta y expositores	1-2-3	42	22
2	Disposición de los productos en el lineal	1-2-3	26	20
3	Colocación de etiquetas y dispositivos de seguridad	2-3	6	44
4	Empaquetado y presentación comercial	2-3	6	26
SUMA HORARIA TOTAL			192	

Y esta es la previsión de horas lectivas del curso 2025/2026, para los alumnos que no van a la formación en empresa por ser menores de 16 años en el presente curso:

TRIMESTRE	HORAS EN EL CENTRO
1º	84
2º	78
3º	30

g. Metodología

Orientaciones metodológicas:

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para realizar actividades básicas de “Merchandising” en puntos de venta. La definición de esta función incluye aspectos como:

- Realización de montajes de elementos de animación del punto de venta, expositores, carteles y escaparates.
- Disposición de productos en lineales aplicando técnicas básicas de “Merchandising” e interpretando planogramas, gráficos e instrucciones comerciales.
- Etiquetado de productos, interpretando la codificación y comprobando la exactitud de la información y colocación de dispositivos de seguridad.
- Empaquetado de productos siguiendo criterios comerciales y de imagen de la empresa.

Líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje:

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:

- Análisis de planos de distintos establecimientos que nos permitan identificar los diferentes sectores de los puntos de venta, distinguiendo zonas calientes y frías en función de la circulación del cliente.
- Visita a establecimientos comerciales diferentes para conocer los tipos de mobiliario que existen en el mercado y su utilización según su función y el sector o zona de la superficie de venta donde se ubican.
- Interpretación de lineales y colocación de productos conforme a sus instrucciones, aplicando técnicas básicas de “merchandising”.
- Elaboración manual o mediante el empleo de herramientas informáticas sencillas de carteles (especialmente de precios) y de etiquetas, rotulando diferentes tipos de letra y asociando formas y colores a la imagen a transmitir.
- Empaquetado de productos de forma atractiva, utilizando los materiales adecuados y motivos ornamentales acordes con la imagen de la empresa.

h. Evaluación: relaciones entre Resultados de Aprendizaje, Unidad Didáctica, Instrumentos de Evaluación y Criterios de Evaluación

Tal y como recoge la Orden que regulan los CFGB y, concretamente, el Anexo IX que regula la especialidad de Servicios Comerciales, los resultados de aprendizaje están asociados a unos criterios de evaluación.

Durante el primer trimestre y las primeras semanas de enero, se impartirán los contenidos relacionados con los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación marcados en azul en la tabla que mostramos a continuación. A partir de ahí, se impartirán el resto de los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación según una doble vía: el alumnado no dual

de acuerdo a la tabla anterior y el alumnado dual los adquirirá en sus respectivos centros de trabajo los jueves y viernes en su correspondiente turno en la empresa adjudicada. La empresa contará con un programa formativo donde se recoja en términos de actividades o tareas toda esta información.

En la siguiente tabla quedan resumidos y relacionados los resultados de aprendizaje, criterios de evaluación y unidades de trabajo, así como los instrumentos que se emplearán para evidenciar el aprendizaje del alumnado:

MÓDULO PROFESIONAL: Técnicas Básicas de Merchandising									
Relaciones RA, UD, IE y CE									
RA1. Monta elementos de animación del punto de venta y expositores de productos describiendo los criterios comerciales que es preciso utilizar.									Trim estre
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	%	UD	ACTIVIDAD	TÉCNICA	INSTRUMENTO	1	2	3	
a) Se ha identificado la ubicación física de los distintos sectores del punto de venta.	3,1 %	1	Cuestionario 1	Escrita	Plantilla de corrección	x			
b) Se han identificado las zonas frías y calientes del punto de venta.	3,1 %	1	Cuestionario 2	Escrita	Plantilla de corrección	x			
c) Se han descrito los criterios comerciales de distribución de los productos y mobiliario en el punto de venta.	3,1 %	1	Cuestionario 2	Escrita	Plantilla de corrección	x			
d) Se han diferenciado los distintos tipos de mobiliario utilizados en el punto de venta y los elementos promocionales utilizados habitualmente.	3,1 %	1	Cuestionario 2	Escrita	Plantilla de corrección	x			
e) Se han descrito los pasos y procesos de elaboración y montaje.	3,1 %	1	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica	x			
f) Se han montado expositores de productos y góndolas con fines comerciales.	3,1 %	1	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica	x			
g) Se ha colocado cartelería y otros elementos de animación, siguiendo criterios de “merchandising” y de imagen.	3,1 %	1	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica	x			
h) Se han seguido las instrucciones de montaje y uso del fabricante y las normas de seguridad y prevención de riesgos laborales.	3,1 %	1	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica	x			
CONTRIBUCIÓN DEL RA 1	25 %	A LA CALIFICACIÓN FINAL DEL MP							
RA2. Dispone productos en lineales y expositores seleccionando la técnica básica de “merchandising” apropiada a las características del producto.									Trim estre
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	%	UD	ACTIVIDAD	TÉCNICA	INSTRUMENTO	1	2	3	

a) Se han identificado los parámetros físicos y comerciales que determinan la colocación de productos en los distintos niveles, zonas del lineal y posición.	2,3 %	2	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica	x			
b) Se ha descrito el proceso de traslado de los productos conduciendo transpalés o carretillas de mano, siguiendo las normas de seguridad.	2,3 %	2	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica	x			
c) Se ha descrito la clasificación del surtido por grupos, secciones, categorías, familias y referencias.	2,3 %	2	Cuestionario 3	Escrita	Plantilla de corrección	x			
d) Se han descrito los efectos que producen en el consumidor los distintos modos de ubicación de los productos en el lineal.	2,3 %	2	Representación gráfica 5	Ejecución práctica	Rúbrica	x			
e) Se ha identificado el lugar y disposición de los productos a partir de un planograma, foto o gráfico del lineal y la etiqueta del producto.	2,3 %	2	Protocolo 4	Ejecución práctica y oral	Rúbrica		x		
f) Se ha realizado inventario de las unidades del punto de venta, detectando huecos o roturas de “stocks”.	2,3 %	2	Cuestionario 6	Ejecución práctica	Plantilla de corrección		x		
g) Se han utilizado equipos de lectura de códigos de barras (lectores ópticos) para la identificación y control de los productos.	2,3 %	2	Protocolo 3	Ejecución práctica y oral	Rúbrica		x		
h) Se ha elaborado la información relativa al punto de venta utilizando aplicaciones informáticas a nivel usuario, procesador de texto y hoja de cálculo.	2,3 %	2	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica		x		
i) Se han colocado productos en diferentes tipos de lineales y expositores siguiendo criterios de “merchandising”.	2,3 %	2	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica		x		
j) Se han limpiado y acondicionado lineales y estanterías para la correcta colocación de los productos.	2,3 %	5	Cuestionario 4	Escrita	Plantilla de corrección		x		
k) Se han aplicado las medidas específicas de manipulación e higiene de los distintos productos.	2,3 %	5	Cuestionario 5	Escrita	Plantilla de corrección		x		
CONTRIBUCIÓN DEL RA 2	25 %	A LA CALIFICACIÓN FINAL DEL MP							
RA3. Coloca etiquetas y dispositivos de seguridad valorando la relevancia del sistema de codificación “European Article Numbering Association” (EAN) en el control del punto de venta.							Trim estre		
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	%	UD	ACTIVIDAD	TÉCNICA	INSTRUMENTO	1	2	3	
a) Se han identificado distintos tipos de dispositivos de seguridad que se utilizan en el punto de venta.	2,8 %	3	Cuestionario 5	Escrita	Plantilla de corrección		x		
b) Se ha descrito el funcionamiento de dispositivos de seguridad en el punto de venta.	2,8 %	3	Cuestionario 5	Escrita	Plantilla de corrección		x		

c) Se han descrito los procesos de asignación de códigos a los distintos productos.	2,8 %	3	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica		X	
d) Se han interpretado etiquetas	2,8	3	Cuestionario 5	Escrita	Plantilla de		X	

normalizadas y códigos EAN 13.	%				corrección			
e) Se ha verificado la codificación de productos, identificando sus características, propiedades y localización.	2,8 %	3	Cuestionario 6	Escrita	Plantilla de corrección		X	
f) Se han utilizado aplicaciones informáticas (procesador de textos y hoja de cálculo) en la elaboración de documentación para transmitir los errores de correspondencia detectados entre la información de la etiqueta y el producto.	2,8 %	3	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica		X	
g) Se han etiquetado productos manualmente y utilizando herramientas específicas de etiquetado y siguiendo criterios de "merchandising".	2,8 %	3	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica		X	
h) Se han colocado dispositivos de seguridad utilizando los sistemas de protección pertinentes	2,8 %	3	Representación gráfica 4	Ejecución práctica	Rúbrica		X	
i) Se ha valorado la relevancia de la codificación de los productos en el control del punto de venta.	2,8 %	3	Representación gráfica 5	Ejecución práctica	Rúbrica			X
CONTRIBUCIÓN DEL RA 3	25 %	A LA CALIFICACIÓN FINAL DEL MP						

RA4. Empaqueta productos relacionando la técnica seleccionada con los criterios comerciales y de imagen perseguidos.							Trim estre		
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	%	UD	ACTIVIDAD	TÉCNICA	INSTRUMENTO	1	2	3	
a) Se han identificado diferentes técnicas de empaquetado de productos.	2,8 %	4	Representación gráfica 3	Ejecución práctica	Rúbrica			X	
b) Se ha analizado la simbología de formas, colores y texturas en la transmisión de la imagen de la empresa.	2,8 %	4	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica			X	
c) Se han identificado elementos y materiales que se utilizan en el empaquetado y presentación comercial de productos.	2,8 %	4	Cuestionario 7	Escrita	Plantilla de corrección			X	
d) Se han seleccionado los materiales necesarios para el empaquetado en función de la técnica establecida y de la imagen de la empresa.	2,8 %	4	Representación gráfica 7	Ejecución práctica	Rúbrica			X	
e) Se ha acondicionado el producto para su empaquetado, colocando elementos protectores y retirando el precio y los dispositivos de seguridad.	2,8 %	4	Representación gráfica 2	Ejecución práctica	Rúbrica			X	

f) Se han empaquetado productos asegurando su consistencia y su presentación conforme a criterios comerciales.	2,8 %	4	Protocolo 7	Ejecución práctica y oral	Rúbrica				X
g) Se han aplicado las medidas de prevención de riesgos laborales relacionadas.	2,8 %	4	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica				X
h) Se han colocado motivos ornamentales de forma atractiva	2,8 %	4	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica				X
i) Se han retirado los restos del material utilizado para asegurar el orden y limpieza del lugar de trabajo.	2,8 %	4	Representación gráfica 6	Ejecución práctica	Rúbrica				X
CONTRIBUCIÓN DEL RA 4	25 %	A LA CALIFICACIÓN FINAL DEL MP							
TOTAL	100 %								

ANEXO II: MÓDULO ATENCIÓN AL CLIENTE

El presente módulo forma parte del proyecto dual del IES, por tanto, en este anexo se contempla una doble perspectiva que se detalla en los siguientes epígrafes, puesto que habrá alumnado que curse el módulo al completo en el instituto y el alumnado dual se formará en alternancia entre el centro educativo y su centro de trabajo a partir del mes de enero de 2026.

a. Contribución del módulo al alcance de los objetivos generales del ciclo

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales del ciclo formativo siguientes:

f) Identificar las necesidades de los clientes y la información precisa para satisfacerlas, aplicando técnicas y protocolos de resolución de incidencias y quejas para atender a los clientes.

b. Contribución del módulo al alcance de las competencias profesionales, personales y sociales del ciclo

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de este título que se relacionan a continuación:

f) Atender al cliente, suministrando información sobre la localización y características de los productos, demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades y aplicando, en su caso, técnicas protocolizadas para la resolución de quejas.

c. Unidades de competencia del módulo

La formación del módulo se relaciona con las siguientes unidades de competencia:

UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.

d. *Interdisciplinariedad*

El módulo de Atención al cliente se relaciona además con los objetivos y las competencias siguientes del título: r), s), t), u), v), w) y x) que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de los módulos profesionales.

e. Resultados de aprendizaje

La formación del módulo contribuye a alcanzar los siguientes resultados de aprendizaje (en adelante RA):

RESULTADOS DE APRENDIZAJE		%
RA1	Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.	27%
RA2	Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.	31%
RA3	Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.	24%
RA4	Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.	18%

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
RA1: Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.	<p>EN FORMACIÓN INICIAL EN EL CENTRO EDUCATIVO:</p> <p>f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.</p> <p>g) Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores.</p> <p>EN FORMACIÓN EN EL CENTRO DE TRABAJO:</p> <p>a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.</p> <p>b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.</p> <p>c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.</p> <p>d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.</p> <p>e) Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros).</p> <p>h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.</p> <p>i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.</p>

<p>RA2: Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.</p>	<p>EN FORMACIÓN INICIAL EN EL CENTRO EDUCATIVO:</p> <p>a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.</p> <p>b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.</p> <p>c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.</p> <p>d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.</p> <p>e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.</p> <p>EN FORMACIÓN EN EL CENTRO DE TRABAJO:</p> <p>f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.</p> <p>g) Se ha asesorado al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas.</p> <p>h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.</p>
<p>RA3: Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.</p>	<p>EN FORMACIÓN INICIAL EN EL CENTRO EDUCATIVO:</p> <p>b) Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.</p> <p>EN FORMACIÓN EN EL CENTRO DE TRABAJO:</p> <p>a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.</p> <p>c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.</p> <p>d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.</p> <p>e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.</p> <p>f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente</p> <p>g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.</p> <p>h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.</p>
<p>RA4: Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.</p>	<p>EN FORMACIÓN INICIAL EN EL CENTRO EDUCATIVO:</p> <p>a) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.</p>

	<p>b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.</p> <p>c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.</p> <p>d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.</p> <p>e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación.</p> <p>f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo. PARA ESTE RESULTADO DE APRENDIZAJE NO HAY FORMACIÓN EN EL CENTRO DE TRABAJO.</p>
--	--

f. Contenidos

De acuerdo a los contenidos mínimos propuestos en el Anexo IX de la Orden de 8 de noviembre de 2016, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, la propuesta de los contenidos del módulo de Atención al cliente queda recogida en las siguientes unidades de trabajo.

Secuenciación de contenidos:

A continuación, se propone una secuenciación de contenidos que se podrá alterar en cualquier momento, teniendo en cuenta el seguimiento que, de éstos, realice el alumnado y en pro al proyecto dual del centro:

CONTENIDOS	RA	SECUENCIACIÓN
<ol style="list-style-type: none"> 1. El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen. 2. Tipos de comunicación. Oral y escrita. 3. Barreras y dificultades comunicativas. 4. Comunicación verbal. Comunicación verbal simple y afectiva. Emisión y recepción de mensajes orales. 5. Técnicas para hablar correctamente en público. 6. Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal. 7. Empatía, receptividad, asertividad y otras habilidades sociales. 8. Cualidades y habilidades personales necesarias para una correcta atención al cliente. 9. Técnicas de atención al cliente: presencial, telefónicas y escritas. 	1	UD 1: Atención al cliente
<ol style="list-style-type: none"> 1. Exposición de las cualidades de los productos y servicios. 2. El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo. 3. El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes. 4. Tipología de ventas. 5. Fases de la entrevista de ventas. 6. Técnicas de venta. 7. Técnicas de negociación aplicada a la venta. 	2	UD 2: Venta de productos y servicios.

8. Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Roles, objetivos y relación cliente- profesional. 2. Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio. 3. Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio. 4. Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos. 5. Calidad en el servicio de atención al cliente. 6. Fidelización de clientes. 7. Seguimiento de la relación comercial. 8. Objeciones de los clientes y su tratamiento. 9. Parámetros clave que identificar para la clasificación del artículo recibido. Técnicas de recogida de los mismos. 10. Documentación básica vinculada a la prestación de servicios. 	3.	UD 3: Información al cliente
<ol style="list-style-type: none"> 1. Legislación básica que afecta a consumidores y usuarios. 2. Organizaciones e Instituciones de protección al consumidor. 3. Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones. 4. Alternativas reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación. 5. Documentos necesarios o pruebas de una reclamación. Procedimiento de recogida de las reclamaciones. 6. Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones. 	4	UD 4: Tratamiento de reclamaciones

- **Temporalización:**

Este módulo tiene asignadas 160 horas, y esto nos dará 5 sesiones semanales (durante 32 semanas), (en el grupo de 1º A se imparten los jueves en horario de 12:30 a 14:30 y los viernes en horario de 8:00 a 9:00; 10:00 a 11:00 y 13:30 a 14:30 y en 1º B se imparten los jueves en horario de 12:30 a 14:30 y los viernes en horario de 10:00 a 11:00; de 11:30 a 13:30 y de 13:30 a 14:30).

El calendario escolar del curso 2025/2026 para Málaga establece que las clases quedarán distribuidas de esta forma:

El calendario escolar del curso 2025/2026 para Málaga establece que las clases quedarán distribuidas de esta forma:

Comenzarán el 15 de septiembre y el primer trimestre dura hasta el 10 de diciembre.

Para el segundo trimestre, desde el 11 de diciembre al 25 de marzo.

Para el tercer trimestre, desde el 26 de marzo al 3 de junio;

Quedando así la previsión de horas lectivas del curso 2025/2026, para los alumnos que van a la formación dual:

TRIMESTRE	HORAS EN EL CENTRO	HORAS EN ALTERNANCIA
1º	67	0
2º	10	38
3º	0	45

Y esta es la previsión de horas lectivas del curso 2025/2026, para los alumnos que no van a la formación dual:

TRIMESTRE	HORAS EN EL CENTRO
1º	67
2º	48
3º	45

Teniendo esto en cuenta, planificamos el reparto horario para el próximo curso escolar, para los alumnos que van a la formación dual:

UNIDAD	TÍTULO	TRIMESTRE	HORAS EN EL CENTRO	HORAS EN LA EMPRESA
1	Atención al cliente	1-2	25	40
2	Venta de productos y servicios	1-2	20	13
3	Información al cliente	1-2	12	35
4	Tratamiento de reclamaciones	1-2	15	0
	SUMA HORARIA TOTAL		72	88

Teniendo esto en cuenta, planificamos el reparto horario para el próximo curso escolar, para los alumnos que no van a la formación dual:

UNIDAD	TÍTULO	TRIMESTRE	HORAS EN EL CENTRO
1	Atención al cliente	1-2-3	65
2	Venta de productos y servicios	1-2-3	33
3	Información al cliente	1-2-3	47
4	Tratamiento de reclamaciones	1	15
	SUMA HORARIA TOTAL		160

g. Metodología

Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de atención y servicio al cliente, tanto en la información previa como en la postventa del producto o servicio. La definición de esta función incluye aspectos como:

- Comunicación con el cliente.
- Información del producto como base del servicio.
- Atención de reclamaciones.

h. Evaluación: relaciones entre Resultados de Aprendizaje, Unidad Didáctica, Instrumentos de Evaluación y Criterios de Evaluación

Tal y como recoge la Orden que regulan los CFGB y, concretamente, el Anexo IX que regula la especialidad de Servicios Comerciales, los resultados de aprendizaje están asociados a unos criterios de evaluación.

En la siguiente tabla quedan resumidos y relacionados los resultados de aprendizaje, criterios de evaluación y unidades de trabajo, así como los instrumentos que se emplearán para evidenciar el aprendizaje del alumnado:

MÓDULO PROFESIONAL: Atención al cliente									
Relaciones RA, UD, IE y CE									
RA1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.							Trimestre		
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	%	UD	ACTIVIDAD	TÉCNICA	INSTRUMENTO	1	2	3	
a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente	3,0%	1	Cuestionario 4	Escrita	Plantilla de corrección	x			
b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.	3,0%	1	Representación gráfica	Ejecución práctica	Rúbrica	x			
c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente	3,0%	1	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica	x			
d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.	3,0%	1	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica	x			
e) Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros).	3,0%	1	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica	x			

f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.	3,0%	1	Cuestionario 1	Escrita	Plantilla de corrección	x		
g) Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores.	3,0%	1	Cuestionario 1	Escrita	Plantilla de corrección	x		
h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.	3,0%	1	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica		x	
i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.	3,0%	1	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica		x	
CONTRIBUCIÓN DEL RA 1 DEL	27,0 %	A LA CALIFICACIÓN FINAL DEL MP						

RA2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	%	UD	ACTIVIDAD	TÉCNICA	INSTRUMENTO	Trimestre		
						1	2	°
a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.	4,0%	2	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica	x		
b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.	4,0%	2	Cuestionario 2	Escrita	Plantilla de corrección	x		
c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.	4,0%	2	Cuestionario 2	Escrita	Plantilla de corrección	x		
d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.	4,0%	2	Representación gráfica	Ejecución práctica	Rúbrica	x		
e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.	4,0%	2	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica	x		
f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades	4,0%	2	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica		x	

esperables.								
g) Se ha asesorado al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas.	4,0%	2	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica		x	
h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.	3,0%	2	Cuestionario 5	Escrita	Plantilla de corrección		x	
CONTRIBUCIÓN DEL RA 2 DEL	31,0 %	A LA CALIFICACIÓN FINAL DEL MP						
RA3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.								Trimestre
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	%	UD	ACTIVIDAD	TÉCNICA	INSTRUMENTO	1	2	3
a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.	3,0%	3	Cuestionario 5	Escrita	Plantilla de corrección			x
b) Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.	3,0%	3	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica	x		
c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.	3,0%	3	Representación gráfica	Ejecución práctica	Rúbrica			x
d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.	3,0%	3	Cuestionario 5	Escrita	Plantilla de corrección			x
e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.	3,0%	3	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica			x
f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente	3,0%	3	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica			x
g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.	3,0%	3	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica			x
h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.	3,0%	3	Cuestionario 5	Escrita	Plantilla de corrección			x
CONTRIBUCIÓN DEL RA 3 DEL	24,0%	A LA CALIFICACIÓN FINAL DEL MP						
RA4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.								Trimestre

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	%	UD	ACTIVIDAD	TÉCNICA	INSTRUMENTO	re		
						1	2	3
a) 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.	4,0%	4	Representación gráfica	Ejecución práctica	Rúbrica	x		
b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.	4,0%	4	Cuestionario 3	Escrita	Plantilla de corrección		x	
c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.	4,0%	4	Cuestionario 3	Escrita	Plantilla de corrección		x	
d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación	2,0%	4	Representación gráfica	Ejecución práctica	Rúbrica		x	
e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación.	2,0%	4	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica		x	
f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.	2,0%	4	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica		x	
CONTRIBUCIÓN DEL RA 4 DEL	18,0%	A LA CALIFICACIÓN FINAL DEL MP						
TOTAL	100%							

ANEXO III: TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE DATOS

a. Contribución del módulo al alcance de los objetivos de ciclo

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales del ciclo formativo siguientes:

- h) 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.
- i) Aplicar procedimientos de escritura al tacto en teclados extendidos utilizando aplicaciones de aprendizaje específico para documentos.
- j) Utilizar procesadores de texto y hojas de cálculo, empleando sus principales utilidades para elaborar documentos.

b. Contribución del módulo al alcance de las competencias profesionales, personales y sociales del ciclo

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de este título que se relacionan a continuación:

- h) Preparar equipos y aplicaciones informáticas para llevar a cabo la grabación, tratamiento e impresión de datos y textos, asegurando su funcionamiento.
- i) Elaborar documentos, utilizando el lenguaje científico y los recursos gráficos y expositivos en función de los contextos de aplicación, asegurando su confidencialidad, y utilizando aplicaciones informáticas.
- j) Realizar tareas básicas de almacenamiento y archivo de información y documentación, tanto en soporte digital como convencional, de acuerdo con los protocolos establecidos.

c. unidades de competencia del módulo

La formación del módulo se relaciona con las siguientes unidades de competencia:

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.

d. Interdisciplinariedad

El módulo de Tratamiento Informático de Datos se relaciona además con los objetivos t), u), v), w), x), y) y z); y las competencias r), s), t), u), v), w) y x) que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de los módulos profesionales.

e. Resultados de aprendizaje

La formación del módulo contribuye a alcanzar los siguientes resultados de aprendizaje (RA en adelante):

RESULTADOS DE APRENDIZAJE		%
RA1	Prepara los equipos y materiales necesarios para su trabajo, reconociendo sus principales funciones y aplicaciones y sus necesidades de mantenimiento.	21%
RA2	Graba informáticamente datos, textos y otros documentos, valorando la rapidez y exactitud del proceso.	33%
RA3	Trata textos y datos informáticamente, seleccionando las aplicaciones informáticas en función de la tarea.	21%
RA4	Tramita documentación mediante su archivo, impresión y transmisión de los mismos, relacionado el tipo de documento con su ubicación.	25%

f. Contenidos

De acuerdo a los contenidos mínimos propuestos en el Anexo IX de la Orden de 8 de noviembre de 2016, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, la propuesta de los contenidos del módulo de Tratamiento Informático de Datos queda recogida en las siguientes unidades de trabajo:

Unidad 1: Preparación de equipos y materiales.

1. Componentes de los equipos informáticos.
2. Periféricos informáticos.
3. Aplicaciones ofimáticas.
4. Conocimiento básico de sistemas operativos.
5. Conectores de los equipos informáticos.
6. Mantenimiento básico de equipos informáticos.
7. Consumibles informáticos.
8. Riesgos laborales derivados de la utilización de equipos informáticos.
9. Salud postural.

Unidad 2: Grabación informática de datos, textos y otros documentos.

1. Organización de la zona de trabajo.
2. El teclado extendido. Función de las teclas.
3. Técnica mecanográfica. Colocación de los dedos sobre el teclado.

4. Técnicas de velocidad y precisión mecanográfica.
5. Transcripción de textos.
6. Técnicas de corrección de errores mecanográficos.
7. Digitalización de documentos.
8. Confidencialidad de la información.

Unidad 3: Tratamiento de textos y datos.

1. Procesadores de textos. Estructura y funciones.
2. Aplicación de formatos en los procesadores de textos. Edición de textos.
3. Elaboración de comunicaciones escritas básicas. Utilización de plantillas.
4. Combinar y comparar documentos.
5. Elaboración de tablas.
6. Inserción de imágenes y otros objetos.
7. Realización de copias de seguridad del trabajo realizado.

Unidad 4: Tramitación de documentación.

1. Gestión de archivos y carpetas digitales.
2. Criterios de codificación y clasificación de los documentos.
3. El registro digital de documentos.
4. La impresora. Funcionamiento y tipos.
5. Configuración de la impresora.
6. Impresión de documentos.

Secuenciación y temporalización de contenidos:

El módulo consta de una carga de 160 horas anuales, repartidas a razón de 5 horas a la semana, (en el grupo de 1º A se imparten los lunes en horario de 10.00 a 11.00 horas, los martes de 9.00 a 11.00 horas y los miércoles de 10.00 a 11.00 y 13.30 a 14.30 horas. En el grupo de 1º B se imparten los lunes de 11.30 a 13.30, martes de 11.30 a 12.30 y los miércoles de 9.00 a 11.00 horas).

A continuación, se propone una temporalización y secuenciación de contenidos que se podrá alterar en cualquier momento, teniendo en cuenta el seguimiento que, de éstos, realice el alumnado.

UNIDAD DE TRABAJO	HORAS
PRIMER TRIMESTRE	
Introducción al módulo	5
Unidad 1	46
SEGUNDO TRIMESTRE	
Unidad 2	25
Unidad 3	28
TERCER TRIMESTRE	
Unidad 4	56
TOTAL HORAS	160

g. Metodología

Orientaciones metodológicas:

Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de grabación de datos y elaboración de documentos informáticos, así como el archivo digital, la impresión y la transmisión de los mismos.

La definición de esta función incluye aspectos como:

- La preparación de equipos de aplicaciones informáticas.
- La utilización de técnicas mecanográficas para la grabación de datos informáticos.
- La elaboración y gestión de los documentos informáticos.

Líneas de actuación en el proceso de enseñanza aprendizaje:

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:

- La grabación de datos en terminales informáticas.
- La utilización de diferentes aplicaciones informáticas para la elaboración y archivo de documentos.
- La utilización de equipos para imprimir y transmitir información.

h. Evaluación: relación entre Resultados de Aprendizaje, Unidad Didáctica, Instrumentos de Evaluación y Criterios de Evaluación.

Tal y como recoge la Orden que regula los CFGB, y más concretamente el Anexo IX que regula la especialidad de Servicios Comerciales, los resultados de aprendizaje están asociados a unos criterios de evaluación. En la siguiente tabla se muestra la ponderación de cada criterio de evaluación asociado a su RA y a su vez se muestra también el instrumento de evaluación utilizado en cada caso:

MÓDULO PROFESIONAL: Tratamiento informático de datos

Relaciones RA, UD, IE y CE

RA1.Prepara los equipos y materiales necesarios para su trabajo, reconociendo sus principales funciones y aplicaciones y sus necesidades de mantenimiento.						Trimestre		
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	%	UD	ACTIVIDAD	TÉCNICA	INSTRUMENTO	1º	2º	3º
a) Se han identificado y clasificado los equipos informáticos y sus periféricos en función de su utilidad en el proceso ofimático.	3,0%	1	Cuestionario 1	Escrita	Plantilla de corrección	x		
b) Se han identificado las distintas aplicaciones informáticas asociándose a las diferentes labores que se van a realizar	3,0%	1	Representación gráfica 1	Ejecución práctica	Rúbrica	x		
c) Se han comprobado las conexiones entre los distintos elementos informáticos, subsanando, en su caso, los errores observados.	3,0%	1	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica	x		
d) Se ha comprobado el funcionamiento de las aplicaciones informáticas a utilizar	3,0%	1	Cuestionario 1	Escrita	Plantilla de corrección	x		
e) Se ha realizado el mantenimiento de primer nivel de los diferentes equipos informáticos.	3,0%	1	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica	x		
f) Se han adoptado las medidas de seguridad necesarias para evitar los riesgos laborales derivados de la conexión y desconexión de los equipos.	3,0%	1	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica	x		
g) Se han situado los equipos teniendo en cuenta criterios de ergonomía y salud laboral.	3,0%	1	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica	x		
CONTRIBUCIÓN DEL RA1	21,0 %	A LA CALIFICACIÓN FINAL DEL MP						
RA2. Graba informáticamente datos, textos y otros documentos, valorando la rapidez y exactitud del proceso.						Trimestre		
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	%	UD	ACTIVIDAD	TÉCNICA	INSTRUMENTO	1º	2º	3º

a) Se han organizado los documentos que contienen los datos a grabar	4,0%	2	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica		x	
--	------	---	--------------------	--------------------	---------	--	---	--

disponiéndolos de manera ordenada.								
b) Se ha comprobado que los datos y documentos no están previamente grabados con el fin de evitar duplicidades.	4,0%	2	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica		x	
c) Se han situado correctamente los dedos sobre el teclado.	4,0%	2	Cuestionario 3	Práctica	Plantilla de corrección		x	
d) Se han identificado los distintos caracteres del teclado por el tacto y la posición de los dedos.	4,0%	2	Cuestionario 3	Práctica	Plantilla de corrección		x	
e) Se ha manejado el teclado extendido con rapidez y exactitud, sin necesidad de desviar la mirada hacia las teclas.	4,0%	2	Cuestionario 2	Práctica	Plantilla de corrección		x	
f) Se ha obtenido un grado de corrección elevado en la grabación de datos, con un máximo de un 5% de errores.	1,0%	2	Cuestionario 2	Práctica	Plantilla de corrección		x	
g) Se ha utilizado correctamente el escáner para digitalizar imágenes y otros documentos	4,0%	1	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica	x		
h) Se han corregido las anomalías y errores detectados en los resultados.	3,0%	1	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica	x		
i) Se ha mantenido la confidencialidad respecto de los datos y textos grabados.	3,0%	2	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica		x	
j) Se han seguido las normas ergonómicas y de higiene postural en la realización de las labores encomendadas.	2,0%	1	Representación gráfica 2	Ejecución práctica	Rúbrica	x		
CONTRIBUCIÓN DEL RA2	33,0 %	A LA CALIFICACIÓN FINAL DEL MP						
RA3. Trata textos y datos informáticamente, seleccionando las aplicaciones informáticas en función de la tarea.							Trimestre	

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	%	UD	ACTIVIDAD	TÉCNICA	INSTRUMENTO	1°	2°	3°
a) Se han identificado y seleccionado las aplicaciones a utilizar en cada uno de los ejercicios propuestos.	3,0%	1	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica	x		

b) Se han elaborado textos mediante herramientas de procesador de textos utilizando distintos formatos	3,0%	3	Cuestionario 4	Escrita	Plantilla de corrección		x	
c) Se han insertando imágenes, tablas y otros objetos en los textos.	3,0%	3	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica		x	
d) Se han guardado los documentos realizados en el lugar indicado, nombrándolos de manera que sean fácilmente identificables	3,0%	3	Cuestionario 4	Escrita	Plantilla de corrección		x	
e) Se ha procedido a la grabación sistemática del trabajo realizado con objeto de que no se produzcan pérdidas fortuitas.	3,0%	2	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica		x	
f) Se ha identificado la periodicidad con que han de realizarse las copias de seguridad.	3,0%	3	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica		x	
g) Se han seguido las instrucciones recibidas y las normas ergonómicas y de higiene postural en la realización de las labores encomendadas.	3,0%	1	Representación gráfica 3	Ejecución práctica	Rúbrica	x		

CONTRIBUCIÓN DEL RA3	21,0 %	A LA CALIFICACIÓN FINAL DEL MP						
-----------------------------	---------------	---------------------------------------	--	--	--	--	--	--

RA4. Tramita documentación mediante su archivo, impresión y transmisión de los mismos, relacionado el tipo de documento con su ubicación.	Trimestre							
--	------------------	--	--	--	--	--	--	--

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	%	UD	ACTIVIDAD	TÉCNICA	INSTRUMENTO	1°	2°	3°
a) Se han identificado y clasificado los distintos documentos obtenidos de acuerdo con sus características y contenido.	4,0%	4	Cuestionario 5	Práctica	Plantilla de corrección			x
b) Se han identificado las posibles ubicaciones de archivo en soporte digital.	4,0%	4	Cuestionario 5	Práctica	Plantilla de corrección			x

c) Se han archivado digitalmente los documentos en el lugar correspondiente.	4,0%	4	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica			x
d) Se ha accedido a documentos archivados previamente.	2,0%	4	Representación gráfica 4	Ejecución práctica	Rúbrica			x
e) Se ha comprobado el estado de los consumibles de impresión y se han repuesto en su caso.	2,0%	4	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica			x
f) Se han seleccionado las opciones de impresión adecuadas a cada caso.	2,0%	4	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica			x
g) Se han impreso los documentos correctamente.	1,0%	4	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica			x
h) Se han utilizado las herramientas de mensajería informática interna, asegurando la recepción correcta de los documentos.	2,0%	4	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica			x
i) Se ha demostrado responsabilidad y confidencialidad en el tratamiento de la información.	2,0%	2	Representación gráfica 5	Ejecución práctica	Rúbrica		x	
j) Se han dejado los equipos informáticos en perfecto estado de uso al finalizar la jornada.	2,0%	1	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica	x		
CONTRIBUCIÓN DEL RA4	25%	A LA CALIFICACIÓN FINAL DEL MP						
TOTAL	100%							

ANEXO IV: APLICACIONES BÁSICAS DE OFIMÁTICA

El módulo de Aplicaciones Básicas de Ofimática no es un módulo dual, por tanto, en el presente anexo se contempla como no se realiza formación en alternancia en el centro de trabajo.

a. Contribución del módulo al alcance de los objetivos generales del ciclo

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales del ciclo formativo siguientes:

- i) Aplicar procedimientos de escritura al tacto en teclados extendidos utilizando aplicaciones de aprendizaje específico para documentos.

j) Utilizar procesadores de texto y hojas de cálculo, empleando sus principales utilidades para elaborar documentos.

b. Contribución del módulo al alcance de las competencias profesionales, personales y sociales del ciclo

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de este título que se relacionan a continuación:

- i) Elaborar documentos, utilizando el lenguaje científico y los recursos gráficos y expositivos función de los contextos de aplicación, asegurando su confidencialidad, y utilizando aplicaciones informáticas.
- j) Realizar tareas básicas de almacenamiento y archivo de información y documentación, tanto en soporte digital como convencional, de acuerdo con los protocolos establecidos.

c. Unidades de competencia del módulo

La formación del módulo se relaciona con las siguientes unidades de competencia:

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.

d. Interdisciplinariedad

El módulo de Aplicaciones básicas de ofimática se relaciona además con los objetivos t), u), v), w), x), y) y z); y las competencias r), s), t), u), v), w) y x) que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de los módulos profesionales.

e. Resultados de aprendizaje

La formación del módulo contribuye a alcanzar los siguientes resultados de aprendizaje:

RESULTADOS DE APRENDIZAJE		%
RA1	Tramita información en línea aplicando herramientas de Internet, intranet y otras redes.	28%
RA2	Realiza comunicaciones internas y externas mediante las utilidades de correo electrónico siguiendo las pautas marcadas.	28%
RA3	Elabora documentos utilizando las aplicaciones básicas de hojas de cálculo.	20%
RA4	Elabora presentaciones gráficas utilizando aplicaciones informáticas.	24%

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
RA1. Tramita información en línea aplicando herramientas de Internet, intranet y otras redes.	<p>EN FORMACIÓN INICIAL EN EL CENTRO:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Se han identificado las distintas redes informáticas a las que podemos acceder.b) Se han diferenciado distintos métodos de búsqueda de información en redes informáticas.c) Se ha accedido a información a través de Internet, intranet, y otras redes de área local.d) Se han localizado documentos utilizando herramientas de Internet.e) Se han situado y recuperado archivos almacenados en servicios de alojamiento de archivos compartidos (“la nube”).f) Se ha comprobado la veracidad de la información localizada.g) Se ha valorado la utilidad de páginas institucionales y de Internet en general para la realización de trámites administrativos.
	<p>PARA ESTE MÓDULO NO HAY FORMACIÓN EN ALTERNANCIA</p>
RA2. Realiza comunicaciones internas y externas mediante las utilidades de correo electrónico siguiendo las pautas marcadas	<p>EN FORMACIÓN INICIAL EN EL CENTRO:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Se han identificado los diferentes procedimientos de transmisión y recepción de mensajes internos y externos.b) Se ha utilizado el correo electrónico para enviar y recibir mensajes, tanto internos como externos.c) Se han anexado documentos, vínculos, entre otros en mensajes de correo electrónico.d) Se han empleado las utilidades del correo electrónico para clasificar contactos y listas de distribución de información entre otras.e) Se han aplicado criterios de prioridad, importancia y seguimiento entre otros en el envío de mensajes siguiendo las instrucciones recibidas.f) Se han comprobado las medidas de seguridad y confidencialidad en la custodia o envío de información siguiendo pautas prefijadas.g) Se ha organizado la agenda incluyendo tareas, avisos y otras herramientas de planificación del trabajo.
	<p>PARA ESTE MÓDULO NO HAY FORMACIÓN EN ALTERNANCIA</p>
RA3. Elabora documentos utilizando las aplicaciones básicas de hojas de cálculo.	<p>EN FORMACIÓN INICIAL EN EL CENTRO:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Se han utilizado los diversos tipos de datos y referencia para celdas, rangos, hojas y libros.b) Se han aplicado fórmulas y funciones básicas.c) Se han generado y modificado gráficos de diferentes tipos.d) Se ha utilizado la hoja de cálculo como base de datos sencillos.e) Se ha utilizado aplicaciones y periféricos para introducir textos, números, códigos e imágenes.f) Se han aplicado las reglas de ergonomía y salud en el desarrollo

	de las actividades. PARA ESTE MÓDULO NO HAY FORMACIÓN EN ALTERNANCIA
--	---

RA4. Elabora presentaciones gráficas utilizando aplicaciones informáticas.	<p>EN FORMACIÓN INICIAL EN EL CENTRO:</p> <p>a) Se han identificado las opciones básicas de las aplicaciones de presentaciones.</p> <p>b) Se reconocen los distintos tipos de vista asociados a una presentación.</p> <p>c) Se han aplicado y reconocido las distintas tipografías y normas básicas de composición, diseño y utilización del color.</p> <p>d) Se han creado presentaciones sencillas incorporando texto, gráficos, objetos y archivos multimedia.</p> <p>e) Se han diseñado plantillas de presentaciones.</p> <p>f) Se han utilizado periféricos para ejecutar presentaciones asegurando el correcto funcionamiento.</p> <p>PARA ESTE MÓDULO NO HAY FORMACIÓN EN ALTERNANCIA</p>
---	--

f. Contenidos

De acuerdo a los contenidos mínimos propuestos en el Anexo IX de la Orden de 8 de noviembre de 2016, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, la propuesta de los contenidos del módulo de Aplicaciones básicas de ofimática queda recogida en las siguientes unidades de trabajo:

CONTENIDOS	RA	SECUENCIACIÓN
<ol style="list-style-type: none"> 1. Redes informáticas. 2. Búsqueda activa en redes informáticas. Gestión de buscadores. 3. Servicios de alojamiento compartido de información en Internet. 4. Páginas institucionales para la tramitación de gestiones administrativas. 	RA1. Tramita información en línea aplicando herramientas de Internet, intranet y otras redes.	UD 1: Tramitación de información en línea. Internet, intranet, redes LAN.
<ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimientos de transmisión y recepción de mensajes internos y externos. 2. Redacción, envío y recepción de mensajes por correo. 3. Inclusión de documentos y vínculos en mensajes de correo electrónico. 4. Clasificación de contactos y listas de distribución. Convocatorias y avisos 5. Medidas de seguridad y confidencialidad en la custodia o envío de información. 6. Organización de la agenda para incluir 	RA2. Realiza comunicaciónes internas y externas mediante las utilidades de correo electrónico siguiendo las pautas marcadas.	UD 2: Realización de comunicaciones internas y externas por correo electrónico

tareas, avisos y otras herramientas de planificación del trabajo.		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tipos de datos. Referencias a celdas. Rangos. Hojas. Libros. 2. Utilización de fórmulas y funciones 3. Creación y modificación de gráficos 4. Elaboración de distintos tipos de documentos. 5. Utilización de formularios sencillos. 6. Creación de listas, filtrado, protección, ordenación de datos y otros elementos básicos de bases de datos mediante hoja de cálculo. 	RA3. Elabora documentos utilizando las aplicaciones básicas de hojas de cálculo.	UD 3: Elaboración de documentos mediante hojas de cálculo.
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación de opciones básicas de las aplicaciones de presentaciones. 2. Diseño y edición de diapositivas. Tipos de vistas. 3. Formateo de diapositivas, textos y objetos. 4. Aplicación de efectos de animación y efectos de transición. 5. Aplicación de sonido y vídeo. 6. Utilización de plantillas y asistentes 7. Presentación para el público: conexión a un proyector y configuración. 	RA4. Elabora presentaciones gráficas utilizando aplicaciones informáticas.	UD 4: Elaboración de presentaciones.

Temporalización:

El módulo consta de una carga de 192 horas anuales, repartidas a razón de 6 horas a la semana,

En el grupo de 2º A se imparten los miércoles en horario de 9 a 11 horas, los jueves de 13.30 a 14.30 horas y los viernes de 8 a 10 horas.

En el grupo de 2º B se imparten los miércoles en horario de 12.30 a 14.30 horas, los jueves de 13.30 a 14.30 horas y los viernes de 9 a 10 horas y de 12.30 a 14.30 horas.

El calendario escolar del curso 2025/2026 para Málaga establece que las clases quedarán distribuidas de esta forma:

Comenzarán el 15 de septiembre y el primer trimestre dura hasta el 10 de diciembre.

Para el segundo trimestre, desde el 11 de diciembre al 25 de marzo.

Para el tercer trimestre, desde el 26 de marzo al 3 de junio;

Quedando así la previsión de horas lectivas del curso 2025/2026 y se propone una secuenciación de contenidos que se podrá alterar en cualquier momento, teniendo en cuenta la consecución que de

éstos realice el alumnado.

UNIDAD DE TRABAJO	HORAS
PRIMER TRIMESTRE	
Introducción al módulo	12
Unidad 1	34
Unidad 2	30
SEGUNDO TRIMESTRE	
Unidad 2	20
Unidad 3	42
TERCER TRIMESTRE	
Unidad 3	18
Unidad 4	30
Repaso y cierre del módulo	6
TOTAL HORAS	192

Metodología

Orientaciones metodológicas:

Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de tramitar información en línea y la elaboración de documentos informáticos mediante hojas de cálculo y aplicaciones de presentaciones.

La definición de esta función incluye aspectos como:

- La tramitación de información en línea.
- La elaboración y gestión de los documentos informáticos.

Líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje:

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:

- La tramitación y búsqueda de información a través de redes informáticas.
- La utilización de diferentes aplicaciones informáticas para la elaboración de documentos.

Evaluación: relación entre Resultados de Aprendizaje, Unidad Didáctica, Instrumentos de Evaluación y Criterios de Evaluación.

Tal y como recoge la Orden que regula los CFGB, y más concretamente el Anexo IX que regula la especialidad de Servicios Comerciales, los resultados de aprendizaje están asociados a unos criterios de evaluación. En la siguiente tabla se muestra la ponderación de cada criterio de evaluación asociado a su RA y a su vez se muestra también el instrumento de evaluación

utilizado en cada caso.

MÓDULO PROFESIONAL: APLICACIONES BÁSICAS DE OFIMÁTICA								
Relaciones RA, UD, IE y CE								
RA1. Tramita información en línea aplicando herramientas de Internet, intranet y otras redes.							Trimestre	
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	%	UD	ACTIVIDAD	TÉCNICA	INSTRUMENTO	1º	2º	
a) Se han identificado las distintas redes informáticas a las que podemos acceder.	4,0%	1	Cuestionario 1	Escrita	Plantilla de corrección	x		
b) Se han diferenciado distintos métodos de búsqueda de información en redes informáticas.	4,0%	1	Representación gráfica 1	Ejecución práctica	Rúbrica	x		
c) Se ha accedido a información a través de Internet, intranet, y otras redes de área local.	4,0%	1	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica	x		
d) Se han localizado documentos utilizando herramientas de Internet.	4,0%	1	Cuestionario 1	Escrita	Plantilla de corrección	x		
e) Se han situado y recuperado archivos almacenados en servicios de alojamiento de archivos compartidos ("la nube").	4,0%	1	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica	x		
f) Se ha comprobado la veracidad de la información localizada.	4,0%	1	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica	x		
g) Se ha valorado la utilidad de páginas institucionales y de Internet en general para la realización de trámites administrativos.	4,0%	1	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica	x		
CONTRIBUCIÓN DEL RA 1	28%	A LA CALIFICACIÓN FINAL DEL MP						
RA2. Realiza comunicaciones internas y externas mediante las utilidades de correo electrónico siguiendo las pautas marcadas.							Trimestre	
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	%	UD	ACTIVIDAD	TÉCNICA	INSTRUMENTO	1º	2º	
a) Se han identificado los diferentes procedimientos de transmisión y recepción de mensajes internos y externos.	4,0%	2	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica	x		

b) Se ha utilizado el correo electrónico para enviar y recibir mensajes, tanto internos como externos.	4,0%	2	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica	x		
c) Se han anexado documentos, vínculos, entre otros en mensajes de correo electrónico.	4,0%	2	Cuestionario 3	Práctica	Plantilla de corrección	x		
d) Se han empleado las utilidades del correo electrónico para clasificar contactos y listas de distribución de información entre otras.	4,0%	2	Cuestionario 3	Práctica	Plantilla de corrección	x		
e) Se han aplicado criterios de prioridad, importancia y seguimiento entre otros en el envío de mensajes siguiendo las instrucciones recibidas.	4,0%	2	Cuestionario 2	Práctica	Plantilla de corrección	x		
f) Se han comprobado las medidas de seguridad y confidencialidad en la custodia o envío de información siguiendo pautas prefijadas.	4,0%	2	Cuestionario 2	Práctica	Plantilla de corrección	x		

g) Se ha organizado la agenda incluyendo tareas, avisos y otras herramientas de planificación del trabajo.	4,0%	1	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica	x		
--	------	---	--------------------	--------------------	---------	---	--	--

CONTRIBUCIÓN DEL RA 2

28%

A LA CALIFICACIÓN FINAL DEL MP

RA3. Elabora documentos utilizando las aplicaciones básicas de hojas de cálculo.

Trimestre

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	%	UD	ACTIVIDAD	TÉCNICA	INSTRUMENTO	1°	2°	
a) Se han utilizado los diversos tipos de datos y referencia para celdas, rangos, hojas y libros.	4,0%	1	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica	x		
b) Se han aplicado fórmulas y funciones básicas	4,0%	3	Cuestionario 4	Escrita	Plantilla de corrección		x	
c) Se han generado y modificado gráficos de diferentes tipos.	3,0%	3	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica		x	
d) Se ha utilizado la hoja de cálculo como base de datos sencillos.	3,0%	3	Cuestionario 4	Escrita	Plantilla de corrección		x	

e) Se ha utilizado aplicaciones y periféricos para introducir textos, números, códigos e imágenes.	3,0%	2	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica	x		
f) Se han aplicado las reglas de ergonomía y salud en el desarrollo de las actividades.	3,0%	3	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica		x	
CONTRIBUCIÓN DEL RA 3	20%	A LA CALIFICACIÓN FINAL DEL MP						
RA4. Elabora presentaciones gráficas utilizando aplicaciones informáticas.							Trimestre	
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	%	UD	ACTIVIDAD	TÉCNICA	INSTRUMENTO	1º	2º	
a) Se han identificado las opciones básicas de las aplicaciones de presentaciones.	4,0%	4	Cuestionario 5	Práctica	Plantilla de corrección		x	
b) Se reconocen los distintos tipos de vista asociados a una presentación.				Práctica	Plantilla de corrección		x	
c) Se han aplicado y reconocido las distintas tipografías y normas básicas de composición, diseño y utilización del color.	4,0%	4	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica		x	
d) Se han creado presentaciones sencillas incorporando texto, gráficos, objetos y archivos	4,0%	4	Representación gráfica 4	Ejecución práctica	Rúbrica		x	

multimedia.								
e) Se han diseñado plantillas de presentaciones.	4,0%	4	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica		x	
f) Se han utilizado periféricos para ejecutar presentaciones asegurando el correcto funcionamiento.	4,0%	4	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica		x	
CONTRIBUCIÓN DEL RA 4	24%	A LA CALIFICACIÓN FINAL DEL MP						
TOTAL	100%							

ANEXO V: OPERACIONES AUXILIARES DE ALMACENAJE

El módulo de Operaciones básicas de almacenaje es un módulo que forma parte del proyecto dual del IES, por tanto, en el presente anexo se contempla una doble perspectiva que se detalla en los siguientes epígrafes, puesto que el alumnado se formará en alternancia entre el centro educativo y su centro de trabajo.

a. Contribución del módulo al alcance de los objetivos generales del ciclo

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales del ciclo formativo siguientes:

- a) Reconocer las fases del procedimiento de recepción y registro de mercancía en almacén, así como sus espacios y zonas, relacionándolas con cada tipo de mercancía para proceder a su recepción, transporte manejo y ubicación.
- b) Identificar los procesos de recuento y control en almacén y de información en puntos de venta, siguiendo instrucciones y cumplimentando los documentos necesarios para realizar inventarios y mantener actualizada la información de abastecimiento.

b. Contribución del módulo a la consecución de las competencias profesionales, personales y sociales del ciclo

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de este título que se relacionan a continuación:

- a) Recepcionar mercancías en almacén registrando las entradas conforme a procedimientos y manejarlas, transportarlas y ubicarlas utilizando carretillas automotoras o manuales y medios de manipulación complementarios.
- b) Realizar recuentos e inventarios periódicos de mercancías y mantener actualizada la información en los puntos de venta realizando inventarios y recuentos periódicos, detectando desabastecimientos e incidencias.

c. Unidades de competencia del módulo

La formación del módulo se relaciona con las siguientes unidades de competencia:

UC1325_1: Realizar las operaciones auxiliares de recepción, colocación, mantenimiento y expedición de cargas en el almacén de forma integrada en el equipo.

UC1326_1: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.

UC0432_1: Manipular cargas con carretillas elevadoras.

d. Interdisciplinariedad

El módulo de Operaciones auxiliares de almacenaje se relaciona además con los objetivos: t), u), v), w), x), y) y z); y las competencias: r), s), t), u), v), w) y x) que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de los módulos profesionales.

e. Resultados de aprendizaje

La formación del módulo contribuye a alcanzar los siguientes resultados de aprendizaje:

RESULTADOS DE APRENDIZAJE		%
RA1	Recepciona mercancías relacionando sus características con las condiciones de almacenamiento previstas.	22 %
RA2	Etiqueta mercancías mediante aplicaciones informáticas específicas valorando el control de la trazabilidad que posibilita su registro y codificación.	18 %
RA3	Almacena productos y mercancías justificando su ubicación y condiciones de almacenamiento en función del espacio disponible.	18 %
RA4	Colabora en la elaboración de inventarios de mercancías, realizando operaciones básicas de control de existencias mediante herramientas informáticas de control de almacenes.	22 %
RA5	Prepara pedidos para su expedición relacionando las características, condiciones de manipulación y conservación de mercancías y productos con órdenes de trabajo y documentos de expedición.	20%

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
RA1: Recepciona mercancías relacionando sus características con las condiciones de almacenamiento o previstas.	<p>EN FORMACIÓN INICIAL EN EL CENTRO EDUCATIVO:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Se han relacionado etiquetas, embalajes y medios de transporte con la tipología de productos y destinos, para su correcta manipulación. b) Se han identificado distintos tipos de cargas y mercancías en función de sus características específicas de manipulación. j) Se ha elaborado un informe con el resultado de la recepción, utilizando aplicaciones informáticas. k) Se ha empleado tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria.
	<p>EN FORMACIÓN EN EL CENTRO DE TRABAJO:</p> <ul style="list-style-type: none"> c) Se ha verificado la correspondencia entre las mercancías recibidas y sus etiquetas y/o el contenido del albarán. d) Se han identificado los distintos tipos de documentos relacionados con la recepción: pedido, albarán, etiquetas, cartas de porte, acta e informe de recepción. e) Se han reconocido las discrepancias y anomalías más frecuentes de las cargas. f) Se ha extraído una muestra de una carga para su inspección. g) Se han clasificado mercancías conforme a sus características y condiciones de conservación. h) Se han descrito los procesos de desconsolidación y desembalaje de cargas manualmente o utilizando las herramientas adecuadas. i) Se han utilizado hojas de cálculo para cumplimentar fichas de almacén.

<p>RA2: Etiqueta mercancías mediante aplicaciones informáticas específicas valorando el control de la trazabilidad que posibilita su registro y codificación.</p>	<p>EN FORMACIÓN INICIAL EN EL CENTRO EDUCATIVO:</p> <p>a) Se han identificado diferentes sistemas de codificación de mercancías.</p> <p>b) Se han descrito los contenidos y significados de los códigos</p> <p>EN FORMACIÓN EN EL CENTRO DE TRABAJO:</p> <p>c) Se ha consultado un índice de códigos en una base de datos de almacén.</p> <p>d) Se han etiquetado mercancías con el código de forma visible.</p> <p>e) Se han indicado condiciones de manipulación y conservación de los productos.</p> <p>f) Se ha descrito la trazabilidad de las mercancías a partir de la etiqueta y documentos de control.</p> <p>g) Se ha realizado el alta en el registro de “stocks” utilizando aplicaciones informáticas.</p> <p>h) Se han respetado y aplicado las medidas de prevención y seguridad de riesgos laborales en el almacén.</p>
<p>RA3: Almacena productos y mercancías justificando su ubicación y condiciones de almacenamiento en función del espacio disponible.</p>	<p>EN FORMACIÓN INICIAL EN EL CENTRO EDUCATIVO:</p> <p>a) Se han clasificado distintos tipos de almacenes.</p> <p>c) Se han descrito sistemas básicos y reglas generales de ubicación de mercancías en el almacén para optimizar el espacio disponible</p> <p>EN FORMACIÓN EN EL CENTRO DE TRABAJO:</p> <p>b) Se ha identificado la ubicación física de las distintas zonas del almacén.</p> <p>d) Se han interpretado órdenes de movimiento de mercancías y</p>
	<p>productos para optimizar el espacio de almacenaje o proceder a su expedición o suministro.</p> <p>e) Se ha descrito el funcionamiento de carretillas automotoras para la manipulación de cargas.</p> <p>f) Se han colocado cargas o mercancías en el lugar indicado en la orden de trabajo, teniendo en cuenta las características de las mismas y sus condiciones de manipulación.</p> <p>g) Se han utilizado medios informáticos para transmitir, con precisión, la información de los movimientos que se realizan de cargas y mercancías.</p> <p>h) Se han aplicado y respetado las medidas de seguridad y prevención de riesgos en el almacén.</p> <p>i) Se ha mantenido el almacén limpio y ordenado.</p>

<p>RA4: Colabora en la elaboración de inventarios de mercancías, realizando operaciones básicas de control de existencias mediante herramientas informáticas de control de almacenes.</p>	<p>EN FORMACIÓN INICIAL EN EL CENTRO EDUCATIVO:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Se ha descrito la documentación técnica relacionada con el almacén. b) Se ha relacionado el almacenaje mínimo con el tiempo de aprovisionamiento de proveedores y la demanda. c) Se han identificado los tipos de almacenajes así como de inventarios y sus variables. e) Se han señalado los mecanismos que se emplean para asegurar la renovación de almacenajes y el mantenimiento del “stock” mínimo. f) Se ha identificado el sistema óptimo de reposición de “stocks” en función del tipo de almacén. <p>EN FORMACIÓN EN EL CENTRO DE TRABAJO:</p> <ul style="list-style-type: none"> d) Se ha realizado inventario de productos existentes en un almacén, elaborando partes de incidencia si fuese necesario y comunicando necesidades de reaprovisionamiento y roturas de “stock”. g) Se han utilizado aplicaciones informáticas específicas de control de almacenes. h) Se ha elaborado la información asociada al control del almacén, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa, utilizando procesadores de texto y hojas de cálculo. i) Se ha valorado la relevancia del control de almacén en la distribución comercial y en el proceso productivo.
<p>RA5: Prepara pedidos para su expedición relacionando las características,</p>	<p>EN FORMACIÓN INICIAL EN EL CENTRO EDUCATIVO:</p> <ul style="list-style-type: none"> d) Se ha verificado, a partir de las fichas de almacén, que existe mercancía suficiente para cubrir el pedido. g) Se han registrado salidas de mercancías en fichas de almacén y documentación técnica. h) Se han creado etiquetas y se ha determinado el lugar que deben ocupar en el embalaje, así como las señales de protección de la mercancía. i) Se han interpretado órdenes de carga, identificando el lugar de colocación de la mercancía en el medio de transporte en función de sus características físicas y su destino. j) Se ha demostrado responsabilidad ante errores <p>EN FORMACIÓN EN EL CENTRO DE TRABAJO:</p>

condiciones de manipulación y conservación de mercancías y productos con órdenes de trabajo y documentos de expedición.	<ul style="list-style-type: none"> a) Se ha interpretado la normativa que regula el embalaje y el etiquetado de las mercancías o productos. b) Se han relacionado las características de los distintos tipos de embalaje con las características físicas y técnicas de los productos y mercancías, sus condiciones de manipulación y transporte. c) Se han descrito, a partir de la orden de pedido, las mercancías a expedir. e) Se han descrito los movimientos a realizar en el almacén hasta ubicar la mercancía en la zona de expedición y los equipos adecuados de manipulación. f) Se han utilizado aplicaciones informáticas para cumplimentar notas de entrega.
--	---

f. Contenidos

Contenidos propuestos:

De acuerdo a los contenidos mínimos propuestos en el Anexo IX de la Orden de 8 de noviembre de 2016, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, la propuesta de los contenidos del módulo de Operaciones auxiliares de almacenaje queda recogida en las siguientes unidades de trabajo:

Secuenciación de contenidos:

A continuación, se propone una secuenciación de contenidos que se podrá alterar en cualquier momento, teniendo en cuenta el seguimiento que, de éstos, realice el alumnado y en pro al proyecto dual del centro:

CONTENIDOS	RA	SECUENCIACIÓN
<ol style="list-style-type: none"> 1. Conceptos básicos de logística. 2. Cadena logística y cadena de suministro. 3. La logística inversa. 4. Los medios de transporte. 5. Procedimientos de control de descargas. 6. Concepto y clasificación de las mercancías. 7. Tipos de envases y embalajes. 8. Documentos relacionados con la recepción de mercancías. 9. Registro de mercancías. 	1	UD 1: Recepción de mercancías y gestión de entradas.
<ol style="list-style-type: none"> 7. Sistemas de codificación. 8. Códigos EAN. 9. Proceso de asignación de códigos. 10. Etiquetas: tipos y funciones. 11. Herramientas de control del etiquetado. 12. El rotulado y las señales en los embalajes. 13. Comprobación de la trazabilidad. 14. Medidas de prevención de riesgos laborales. 	2	UD 2: Etiquetado y codificación de mercancías.
<ol style="list-style-type: none"> 7. Tipos de almacenes. 8. Diseño y zonas del almacén. 9. Equipos mecánicos para la manipulación de mercancías. 10. Normas de colocación de mercancías. 11. Formas de colocación de mercancías. 12. Normas de seguridad e higiene que regulan la conservación y mantenimiento de mercancías. 13. Seguridad y prevención en las operaciones auxiliares de almacenaje. 	3	UD 3: Almacenaje de productos y mercancías.
<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistemas de almacenaje. 2. Tipos de stocks. 3. Rotación de las existencias. 4. Costes y gestión de stocks. 5. Sistemas de reposición de las mercancías. 6. El inventario: finalidad y tipos. 7. Proceso de elaboración de inventarios. 	4	UD 4: Operaciones básicas de control de existencias.

8. Utilización de aplicaciones informáticas en las actividades auxiliares de control de existencias. 9. Normas básicas de actuación en caso de emergencias.		
1. La orden de pedido. 2. Recepción y tratamiento de pedidos. 3. Documentación técnica de expedición. 4. Preparación de la carga en función de su naturaleza y modo de transporte. 5. Etiquetado y embalaje de expedición.	5	UD 5: Preparación de pedidos y expedición de mercancías

Temporalización:

Este módulo tiene asignadas 210 horas, y esto nos dará 6 sesiones semanales durante 33 semanas. En el grupo 2ºA se imparte los lunes y los martes de 11:30 a 14:30; en el grupo 2º B se imparte los lunes y los martes de 8:00 a 11:00. El calendario escolar del curso 2025/2026 para Málaga establece que las clases quedarán distribuidas de esta forma:

Comenzarán el 15 de septiembre y el primer trimestre dura hasta el 10 de diciembre. Salen de esta forma 11 semanas en el primer trimestre, incluyen 2 festivos, con lo que podemos estimar que las horas del mismo serán: $11 \text{ semanas} * 6 \text{ horas/semana} - 3 \text{ horas que se pierden por festivos} = 63 \text{ horas}$.

Para el segundo trimestre van del 11 de diciembre al 25 de marzo; podemos estimar en total: $10 \text{ semanas} * 6 \text{ horas/semana} = 60 \text{ horas}$.

Para el tercer trimestre, va desde el 26 de marzo al 3 de junio; podemos estimar un total de: $9 \text{ semanas} * 6 \text{ horas/semanales} = 54 \text{ horas}$

Quedando así la previsión de horas lectivas del curso 2025/2026:

TRIMESTRE	HORAS EN EL EDUCATIVO	HORAS EN EL CENTRO DE TRABAJO
1º	63	0
2º	18	42
3º	0	54

UD	TÍTULO	TRIMESTRE	HORAS EN EL CENTRO	HORAS EN LA EMPRESA
1	Recepción de mercancías y gestión de entradas.	1	25	0
2	Etiquetado y codificación de mercancías.	1	25	0
3	Almacenaje de productos y mercancías.	2-3	20	45
4	Operaciones básicas de control de existencias.	2-3	20	45
5	Preparación de pedidos y expedición de mercancías	3	0	30
	SUMA HORARIA TOTAL		90	120

g. Metodología

Orientaciones metodológicas:

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para realizar actividades auxiliares de almacenaje. La definición de esta función incluye aspectos como:

- Recepción de mercancías en almacenes, interpretando la documentación de recepción y registrando las mercancías manualmente o mediante aplicaciones informáticas.
- Etiquetado de mercancías utilizando diferentes sistemas de codificación y su ubicación en el almacén, en función de sus características de conservación y manipulación y de espacio disponible.

- Realización inventarios para detectar necesidades de reaprovisionamiento y roturas de “stock”.
- Preparación de pedidos, seleccionando las mercancías conforme a la orden de trabajo, embalando y etiquetando la unidad con los equipos y medios adecuados a las condiciones de manipulación y conservación de los productos y mercancías.

Líneas de actuación en el proceso enseñanza- aprendizaje:

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:

- Interpretación de planos de distintos almacenes, identificando las diferentes zonas y los itinerarios de traslado interno de los productos y mercancías.
- Confección de etiquetas, aplicando códigos, que identifiquen las mercancías y los lugares de ubicación de las mismas en un almacén.
- Elaboración de fichas de almacén con la aplicación informática adecuada.
- Realización de recuentos, inventarios y, a partir de ellos, informes de las incidencias detectadas.
- Preparación de unidades de pedido, a partir de una orden de trabajo concreta, seleccionando el tipo de embalaje en función de las características de la mercancía y el medio de transporte y etiquetando y/o rotulando las señales precisas en el embalaje.

h. Evaluación: relaciones entre Resultados de Aprendizaje, Unidad Didáctica, Instrumentos de Evaluación y Criterios de Evaluación

Tal y como recoge la Orden que regulan los CFGB y, concretamente, el Anexo IX que regula la especialidad de Servicios Comerciales, los resultados de aprendizaje están asociados a unos criterios de evaluación. Durante el primer trimestre, se impartirán los contenidos relacionados con los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación marcados en azul en la tabla del presente apartado. A partir de ahí, se impartirán el resto de los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación según una doble vía: el alumnado no dual de acuerdo a la tabla anterior y el alumnado dual los adquirirá en sus respectivos centros de trabajo los lunes y martes en su correspondiente turno en la empresa adjudicada. La empresa contará con un programa formativo donde se recoja toda esta información

En la siguiente tabla quedan resumidos y relacionados los resultados de aprendizaje, criterios de evaluación y unidades de trabajo, así como los instrumentos que se emplearán para evidenciar el aprendizaje del alumnado.

MÓDULO PROFESIONAL: OPERACIONES AUXILIARES DE ALMACENAJE

Relaciones RA, UD, IE y CE

RA1.Recepciona mercancías relacionando sus características con las condiciones de almacenamiento previstas.

Trimestre

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	%	UD	ACTIVIDAD	TÉCNICA	INSTRUMENTO	1º	2º	3º
a) Se han relacionado etiquetas, embalajes y medios de transporte con la tipología de productos y destinos, para su correcta manipulación.	2,0%	1	Cuestionario 1	Escrita	Plantilla de corrección	x		
b) Se han identificado distintos tipos de cargas y mercancías en función de sus características específicas de manipulación.	2,0%	1	Representación gráfica 1	Ejecución práctica	Rúbrica	x		
c) Se ha verificado la correspondencia entre las mercancías recibidas y sus etiquetas y/o el contenido del albarán.	2,0%	1	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica	x		
d) Se han identificado los distintos tipos de documentos relacionados con la recepción: pedido, albarán, etiquetas, cartas de porte, acta e informe de recepción.	2,0%	1	Cuestionario 3	Práctica	Plantilla de corrección	x		
e) Se han reconocido las discrepancias y anomalías más frecuentes de las cargas.	2,0%	1	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica	x		
f) Se ha extraído una muestra de una carga para su inspección.	2,0%	1	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica	x		
g) Se han clasificado mercancías conforme a sus características y condiciones de conservación.	2,0%	1	Cuestionario 3	Práctica	Plantilla de corrección	x		
h) Se han descrito los procesos de desconsolidación y desembalaje de cargas manualmente o utilizando las herramientas adecuadas.	2,0%	1	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica	x		

i) Se han utilizado hojas de cálculo para cumplimentar fichas de almacén.	2,0%	1	Actividad en clase	Práctica	Rúbrica	x		
---	------	---	--------------------	----------	---------	---	--	--

j) Se ha elaborado un informe con el resultado de la recepción, utilizando aplicaciones informáticas.	2,0%	1	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica	x		
---	------	---	--------------------	--------------------	---------	---	--	--

k) Se ha empleado tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria.	2,0%	1	Actividad en clase	Ejecución oral	Rúbrica	x		
--	------	---	--------------------	----------------	---------	---	--	--

CONTRIBUCIÓN DEL RA 1	22,0%	A LA CALIFICACIÓN FINAL DEL MP						
------------------------------	--------------	---------------------------------------	--	--	--	--	--	--

RA2. Etiqueta mercancías mediante aplicaciones informáticas específicas valorando el control de la trazabilidad que posibilita su registro y codificación.	Trimestre							
---	------------------	--	--	--	--	--	--	--

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	%	UD	ACTIVIDAD	TÉCNICA	INSTRUMENTO	1º	2º	3º
--------------------------------	----------	-----------	------------------	----------------	--------------------	-----------	-----------	-----------

a) Se han identificado diferentes sistemas de codificación de mercancías.	3,0%	2	Cuestionario 2	Práctica	Plantilla de corrección		x	
---	------	---	----------------	----------	-------------------------	--	---	--

b) Se han descrito los contenidos y significados de los códigos.	3,0%	2	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica		x	
--	------	---	--------------------	--------------------	---------	--	---	--

c) Se ha consultado un índice de códigos en una base de datos de almacén.	2,0%	2	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica		x	
---	------	---	--------------------	--------------------	---------	--	---	--

d) Se han etiquetado mercancías con el código de forma visible.	2,0%	2	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica		x	
---	------	---	--------------------	--------------------	---------	--	---	--

e) Se han indicado condiciones de manipulación y conservación de los productos.	2,0%	2	Cuestionario 3	Práctica	Plantilla de corrección		x	
---	------	---	----------------	----------	-------------------------	--	---	--

f) Se ha descrito la trazabilidad de las mercancías a partir de la etiqueta y documentos de control.	2,0%	2	Cuestionario 3	Práctica	Plantilla de corrección		x	
--	------	---	----------------	----------	-------------------------	--	---	--

g) Se ha realizado el alta en el registro de “stocks” utilizando aplicaciones informáticas.	2,0%	2	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica		X		
h) Se han respetado y aplicado las medidas de prevención y seguridad de riesgos laborales en el almacén.	2,0%	2	Representación gráfica	Ejecución práctica	Rúbrica		X		
CONTRIBUCIÓN DEL RA 2	18,0%	A LA CALIFICACIÓN FINAL DEL MP							
RA3. Almacena productos y mercancías justificando su ubicación y condiciones de almacenamiento en función del espacio disponible.							Trimestre		
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	%	UD	ACTIVIDAD	TÉCNICA	INSTRUMENTO	1º	2º	3º	

a) Se han clasificado distintos tipos de almacenes.	2,0%	3	Cuestionario 2	Práctica	Plantilla de corrección		X	
b) Se ha identificado la ubicación física de las distintas zonas del almacén.	2,0%	3	Cuestionario 4	Escrita	Plantilla de corrección		X	
c) Se han descrito sistemas básicos y reglas generales de ubicación de mercancías en el almacén para optimizar el espacio disponible.	2,0%	3	Representación gráfica	Ejecución práctica	Rúbrica		X	
d) Se han interpretado órdenes de movimiento de mercancías y productos para optimizar el espacio de almacenaje o proceder a su expedición o suministro.	2,0%	3	Cuestionario 4	Escrita	Plantilla de corrección		X	
e) Se ha descrito el funcionamiento de carretillas automotoras para la manipulación de cargas.	2,0%	3	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica		X	
f) Se han colocado cargas o mercancías en el lugar indicado en la orden de trabajo, teniendo en cuenta las características de las mismas y sus condiciones de manipulación.	2,0%	3	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica		X	

g) Se han utilizado medios informáticos para transmitir, con precisión, la información de los movimientos que se realizan de cargas y mercancías.	2,0%	3	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica		x		
h) Se han aplicado y respetado las medidas de seguridad y prevención de riesgos en el almacén.	2,0%	3	Actividad en clase	Ejecución oral	Rúbrica		x		
i) Se ha mantenido el almacén limpio y ordenado.	2,0%	3	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica		x		
CONTRIBUCIÓN DEL RA 3	18,0%	A LA CALIFICACIÓN FINAL DEL MP							
RA4. Colabora en la elaboración de inventarios de mercancías, realizando operaciones básicas de control de existencias mediante herramientas informáticas de control de almacenes.						Trimestre			
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	%	UD	ACTIVIDAD	TÉCNICA	INSTRUMENTO	1º	2º	3º	
a) Se ha descrito la documentación técnica relacionada con el almacén.	3,0%	4	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica			x	

b) Se ha relacionado el almacenaje mínimo con el tiempo de aprovisionamiento de proveedores y la demanda.	3,0%	4	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica			x
c) Se han identificado los tipos de almacenajes, así como de inventarios y sus variables.	2,0%	4	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica			x
d) Se ha realizado inventario de productos existentes en un almacén, elaborando partes de incidencia si fuese necesario y comunicando necesidades de reaprovisionamiento y roturas de “stock”.	2,0%	4	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica			x
e) Se han señalado los mecanismos que se emplean para asegurar la renovación de almacenajes y el mantenimiento del	3,0%	4	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica			x

“stock” mínimo.								
f) Se ha identificado el sistema óptimo de reposición de “stocks” en función del tipo de almacén.	3,0%	4	Representación gráfica	Ejecución práctica	Rúbrica			x
g) Se han utilizado aplicaciones informáticas específicas de control de almacenes.	2,0%	4	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica			X
h) Se ha elaborado la información asociada al control del almacén, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa, utilizando procesadores de texto y hojas de cálculo.	2,0%	4	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica			x
i) Se ha valorado la relevancia del control de almacén en la distribución comercial y en el proceso productivo.	2,0%	4	Actividad en clase	Ejecución oral	Rúbrica			x
CONTRIBUCIÓN DEL RA 4	22,0%	A LA CALIFICACIÓN FINAL DEL MP						

RA5.Prepara pedidos para su expedición relacionando las características, condiciones de manipulación y conservación de mercancías y productos con órdenes de trabajo y documentos de expedición.

Trimestre

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	%	UD	ACTIVIDAD	TÉCNICA	INSTRUMENTO	1º	2º	3º
a) Se ha interpretado la	2,0%	5	Cuestionario 5	Práctica	Plantilla de			x

normativa que regula el embalaje y el etiquetado de las mercancías o productos.					corrección			
b) Se han relacionado las características de los distintos tipos de embalaje con las características físicas y técnicas de los productos y mercancías, sus condiciones de manipulación y transporte.	2,0%	5	Cuestionario 5	Práctica	Plantilla de corrección			x
c) Se han descrito, a partir de la orden de pedido, las mercancías a expedir.	2,0%	5	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica			x

d) Se ha verificado, a partir de las fichas de almacén, que existe mercancía suficiente para cubrir el pedido.	2,0%	5	Representación gráfica 4	Ejecución práctica	Rúbrica			X
e) Se han descrito los movimientos a realizar en el almacén hasta ubicar la mercancía en la zona de expedición y los equipos adecuados de manipulación.	2,0%	5	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica			X
f) Se han utilizado aplicaciones informáticas para cumplimentar notas de entrega.	2,0%	5	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica			X
g) Se han registrado salidas de mercancías en fichas de almacén y documentación técnica.	2,0%	4	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica			X
h) Se han creado etiquetas y se ha determinado el lugar que deben ocupar en el embalaje, así como las señales de protección de la mercancía.	2,0%	5	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica			X
i) Se han interpretado órdenes de carga, identificando el lugar de colocación de la mercancía en el medio de transporte en función de sus características físicas y su destino.	2,0%	5	Representación gráfica 5	Ejecución práctica	Rúbrica			X
j) Se ha demostrado responsabilidad ante errores.	2,0%	4	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica			X
CONTRIBUCIÓN DEL RA 4 DEL	20,0%	A LA CALIFICACIÓN FINAL DEL MP						
TOTAL	100%							

ANEXO VI: PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS

El módulo de Preparación de pedidos y venta de productos es un módulo dual, por tanto, en el presente anexo se contempla una doble perspectiva que se detalla en los siguientes epígrafes.

b. **Contribución del módulo al alcance de los objetivos generales del ciclo-**

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales del ciclo formativo e).

c. **Contribución del módulo al alcance de las competencias profesionales, personales y sociales del ciclo**

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de este título que se relacionan a continuación: r), s), t), u), v), w) y x).

d. **Interdisciplinarietà**

El módulo de Preparación de pedidos y venta de productos se relaciona además con los objetivos y las competencias siguientes: t), u), v), w), x), y) y z) que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de los módulos profesionales, (numerados y detallados en el apartado 6 de la programación general del título).

e. **Resultados de aprendizaje**

La formación del módulo contribuye a alcanzar los siguientes resultados de aprendizaje:

RESULTADOS DE APRENDIZAJE		%
RA1	Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.	25 %
RA2	Conforma pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.	25 %
RA3	Prepara pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.	25 %
RA4	Realiza el seguimiento del servicio postventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.	25 %

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
RA1: Asesora sobre las características de los productos solicitados y	EN FORMACIÓN INICIAL EN EL CENTRO: 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.

<p>seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>f) Se han relacionado las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.</p> <p>EN FORMACIÓN EN ALTERNANCIA EN LA EMPRESA:</p> <p>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.</p> <p>c) Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.</p>
<p>RA2: Conformar pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos</p>	<p>EN FORMACIÓN INICIAL EN EL CENTRO:</p> <p>a) Se han aplicado las recomendaciones básicas de conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando la simbología relacionada.</p> <p>d) Se han descrito las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos.</p> <p>EN FORMACIÓN EN ALTERNANCIA EN LA EMPRESA:</p> <p>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.</p> <p>c) Se han descrito los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos.</p> <p>e) Se han realizado operaciones de pesado y medido con los equipos y herramientas requeridos.</p> <p>f) Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja.</p> <p>g) Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos</p>
<p>RA3: Preparar pedidos para su expedición aplicando</p>	<p>EN FORMACIÓN INICIAL EN EL CENTRO:</p> <p>a) Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final).</p>

<p>procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.</p>	<p>EN FORMACIÓN EN ALTERNANCIA EN LA EMPRESA:</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>d) Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.</p> <p>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.</p> <p>f) Se han aplicado las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.</p>
<p>RA4: Realiza el seguimiento del servicio postventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.</p>	<p>EN FORMACIÓN INICIAL EN EL CENTRO:</p> <p>a) Se han descrito las funciones del servicio de atención al cliente.</p> <p>b) Se han identificado los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros)</p> <p>c) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.</p> <p>d) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.</p> <p>e) Se ha suministrado la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.</p> <p>f) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación, clasificándolos y transmitiendo su información al responsable de su tratamiento.</p> <p>PARA ESTE MÓDULO NO HAY FORMACIÓN EN ALTERNANCIA</p>

f. Contenidos

Contenidos propuestos:

De acuerdo a los contenidos mínimos propuestos en el Anexo IX de la Orden de 8 de noviembre de 2016, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, la propuesta de los contenidos del módulo de Preparación de Pedidos y Venta de Productos queda recogida en las siguientes unidades de trabajo:

Secuenciación de contenidos:

A continuación, se propone una secuenciación de contenidos que se podrá alterar en cualquier

momento, teniendo en cuenta el seguimiento que, de éstos, realice el alumnado y en pro al proyecto dual del centro:

CONTENIDOS	RA	SECUENCIACIÓN
<ol style="list-style-type: none"> 1. Fases del proceso de atención al cliente y de preparación de pedidos. 2. Periodos de garantía. 3. Pesaje, colocación y visibilidad. Manejo de equipos de pesaje. 4. Documentación relacionada con las operaciones de cobro y devolución. 5. Procesos de cobro. 6. Los medios de pago electrónicos. El datáfono. 7. Técnicas básicas de venta. 8. La atención del cliente. 9. La relación con el cliente potencial. Transmisión de la información. 10. Reglas para hablar por teléfono. La venta y la atención telefónica. 11. El léxico comercial. 12. Características de los productos. Calidades. Formas de uso y consumo 	1	UD 1: Asesoramiento en el punto de venta.

<ol style="list-style-type: none"> 1. Tipos de mercancías/productos. Características. 2. Tipos de pedidos. Unidad de pedido. 3. Métodos de preparación de pedidos: manuales, semiautomáticos y automáticos. 4. Manipulación y conservación de productos. Recomendaciones de seguridad, higiene y salud. 5. Pesaje, colocación y visibilidad. Equipos de pesaje. 6. Sistemas de pesaje y optimización de pedidos. Picking por voz. 7. Verificación de pedidos. Registro y comprobación de pedidos. Flujos de información. 8. Operaciones con terminales en el punto de venta (TPV). Tipos de terminal en el punto de venta. Manejo de cajas registradoras. Manejo de TPVs. 	2	UD 2: Conf orm ació n de pedi dos de merc ancí as y prod uctos	
<ol style="list-style-type: none"> 9. Elaboración de documentos de entrega, venta y cobro: albaranes, notas de entrega, tickets y facturas. 			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Operativa básica en la preparación de pedidos. Pasos y características. 2. Simbología básica en la presentación de productos y mercancías para su manipulación. 3. Documentación para la preparación de pedidos. Control del proceso: Trazabilidad. 4. Equipos y medios para la preparación de pedidos. 5. Finalización de pedidos. 6. Presentación y embalado para su transporte o entrega. 7. Embalaje. Normas y recomendaciones básicas. Embalado manual y mecánico. 8. Colocación y disposición de productos en la unidad de pedido. 9. Normas de prevención de riesgos laborales de aplicación a la preparación de pedidos. Accidentes y riesgos habituales. 10. Higiene postural. Recomendaciones en la manipulación manual de cargas. 11. Exposición a posturas forzadas. 		3	UD 3: Preparación de pedidos I UD 4: Preparación de pedidos II

<ol style="list-style-type: none"> 1. El servicio postventa. 2. Entrega de pedidos. 3. Las reclamaciones 4. Procedimientos para tratar las reclamaciones. 5. Documentos necesarios para la gestión de reclamaciones. 6. Procedimiento de recogida de formularios. 7. Aspectos básicos de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista. 	4	UD 5: Seguimiento del servicio posventa.
--	----------	---

- **Temporalización:**

Este módulo tiene asignadas 210 horas, y esto nos dará 6 sesiones semanales (durante 33 semanas).

El calendario escolar del curso 2025/2026 para Málaga establece que las clases quedarán distribuidas de esta forma:

Comenzarán el 15 de septiembre y el primer trimestre dura hasta el 10 de diciembre. Salen de esta forma 12 semanas en el primer trimestre, incluyen 2 festivos, con lo que podemos estimar que las horas del mismo serán: 12 semanas * 6 horas/semana – 3 horas que se pierden por festivos = 69 horas.

Para el segundo trimestre van del 11 de diciembre al 25 de marzo; podemos estimar en total: 12 semanas

* 6 horas/semana = 72 horas.

Para el tercer trimestre, va desde el 26 de marzo al 3 de junio; podemos estimar un total de: 9 semanas * 6 horas/semanales= 54 horas

Quedando así la previsión de horas lectivas del curso 2025/2026, para los alumnos que realizan FEOE:

TRIMESTRE	HORAS EN EL CENTRO	HORAS EN ALTERNANCIA
1º	72	0
2º	18	54
3º	0	54

Teniendo esto en cuenta, planificamos el reparto horario para el próximo curso escolar:

UD	TÍTULO	TRIMESTRE	HORAS EN EL CENTRO	HORAS EN LA EMPRESA
1	Asesoramiento en el punto de venta.	1-2	25	18
2	Conformación de pedidos de mercancías y productos.	1-2	20	24
3	Preparación de pedidos I	2-3	20	24

4	Preparación de pedidos II	3	0	42
5	Seguimiento del servicio posventa.	1-2	25	0
	SUMA HORARIA TOTAL		90	108

g. Metodología

Orientaciones metodológicas:

Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de realización de operaciones de venta de productos y tratamiento de reclamaciones.

- Información, asesoramiento y servicio postventa 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 operaciones preparación de pedidos, de cobro y de las devoluciones de productos, manejando TPVs o cajas registradoras.

h. Evaluación: relaciones entre Resultados de Aprendizaje, Unidad Didáctica, Instrumentos de Evaluación y Criterios de Evaluación

Tal y como recoge la Orden que regulan los CFGB y, concretamente, el Anexo IX que regula la especialidad de Servicios Comerciales, los resultados de aprendizaje están asociados a unos criterios de evaluación. Durante el primer y segundo trimestre, se impartirán los contenidos relacionados con los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación marcados en azul en la tabla del presente apartado. A partir de ahí, se impartirán el resto de los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación en FEOE. A partir de enero, el alumnado acudirá a la empresa lunes y martes en su correspondiente turno en la empresa adjudicada. La empresa contará con un programa formativo donde se recoja toda esta información

En la siguiente tabla quedan resumidos y relacionados los resultados de aprendizaje, criterios de evaluación y unidades de trabajo, así como los instrumentos que se emplearán para evidenciar el aprendizaje del alumnado:

MÓDULO PROFESIONAL: PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS									
Relaciones RA, UD, IE y CE									
RA1. Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.							Trimestre		
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	%	UD	ACTIVIDAD	TÉCNICA	INSTRUMENTO	1º	2º	3º	
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.	3,0 %	1	Cuestionario 1	Escrita	Plantilla de corrección		X		
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.	4,0 %	1	Representación gráfica 1	Ejecución práctica	Rúbrica	X			
c) Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.	3,0 %	1	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica		X		
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.	4,0 %	1	Cuestionario 1	Práctica	Plantilla de corrección	X			
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.	4,0 %	1	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica	X			

f) Se han relacionado las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.	4,0 %	1	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica	x		
CONTRIBUCIÓN DEL RA	22 %	1	A LA CALIFICACIÓN FINAL DEL MP					

RA2. Conformar pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.							Trimestre		
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	%	UD	ACTIVIDAD	TÉCNICA	INSTRUMENTO	1°	2°	3°	
a) Se han aplicado las recomendaciones básicas de conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando la simbología relacionada.	4,0 %	2	Cuestionario 2	Escrita	Plantilla de corrección	x			
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.	4,0 %	2	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica	x			
c) Se han descrito los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos.	4,0 %	2	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica		x		
d) Se han descrito las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos.	4,0 %	2	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica	x			
e) Se han realizado operaciones de pesado y medido con los equipos y herramientas requeridos.	4,0 %	2	Cuestionario 2	Práctica	Plantilla de corrección		x		
f) Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja.	4,0 %	2	Cuestionario 2	Práctica	Plantilla de corrección		x		

g) Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos	4,0 %	2	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica		x		
CONTRIBUCIÓN DEL RA	28 %	A LA CALIFICACIÓN FINAL DEL MP							
		2							
RA3. Prepara pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.							Trimestre		
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	%	UD	ACTIVIDAD	TÉCNICA	INSTRUMENTO	1º	2º	3º	

a) Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final).	4,0 %	3	Cuestionario 3	Escrita	Plantilla de corrección		x	
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.	4,0 %	3	Cuestionario 3	Escrita	Plantilla de corrección		x	
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.	4,0 %	3	Representación gráfica	Ejecución práctica	Rúbrica			x
d) Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.	4,0 %	4	Cuestionario 4	Escrita	Plantilla de corrección		x	
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.	4,0 %	4	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica			x

f) Se han aplicado las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.	4,0 %	4	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica			x	
CONTRIBUCIÓN DEL RA	24,0%	3	A LA CALIFICACIÓN FINAL DEL MP						
RA4. Realiza el seguimiento del servicio postventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.							Trimestre		
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	%	UD	ACTIVIDAD	TÉCNICA	INSTRUMENTO	1º	2º	3º	
a) Se han descrito las funciones del servicio de atención al cliente.	5,0 %	5	Cuestionario 5	Práctica	Plantilla de corrección	x			
b) Se han identificado los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros)	5,0 %	5	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica	x			
c) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación	4,0 %	5	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica		x		

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.	4,0 %	5	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica	x		
e) Se ha suministrado la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.	4,0 %	5	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica	x		

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.	4,0 %	5	Representación gráfica	Ejecución práctica	Rúbrica	X		
CONTRIBUCIÓN DEL RA 4 DEL	26 %	A LA CALIFICACIÓN FINAL DEL MP						
TOTAL	100 %							

• **EL ACUERDO O CONVENIO DE COLABORACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE FEOE**

Es el acuerdo formal entre un centro educativo, donde se imparten enseñanzas de formación profesional reglada en una empresa o institución, que ofrece puestos formativos para realizar prácticas de FEOE. Suele ser denominado como "Convenio centro educativo-empresa para el desarrollo de la Formación en Empresa u Organismo Equiparado".

Estos convenios deberán formalizarse por escrito, deberán ser firmados por el representante legal de la Empresa o Institución colaboradora y por el Director del centro docente y contará con el visto bueno de la Consejería de Educación y Cultura, quién notificará a la Dirección Provincial de Trabajo y Asuntos sociales la relación de alumnos que en cada periodo de tiempo están realizando la FEOE en las empresas e instituciones.

CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DEL ACUERDO O CONVENIO DE COLABORACIÓN

El convenio específico tiene una serie de características, de las que citamos las más relevantes:

- Pueden amparar a uno o varios alumnos que cursan estudios en el mismo centro educativo. Con lo cual sólo es precisa la firma de un convenio específico con una misma empresa.

- Puede ser rescindido a petición de cualquiera de las partes.

No implica relación laboral entre los alumnos y la empresa. Éstas no podrán cubrir, ni siquiera con carácter interino, ningún puesto de trabajo en plantilla con el alumno que realice actividades formativas en la empresa, salvo que se establezcan al efecto una relación laboral de contraprestación económica por servicios contratados y cesen las actividades formativas de los alumnos.

- Los alumnos están cubiertos de riesgos de accidentes (mediante el seguro escolar) y de responsabilidad civil frente a daños a terceros (mediante una póliza de seguros adicional que suscriben las Administraciones educativas).

DURACIÓN

La duración de estos convenios específicos de colaboración será de 260 horas a partir de su firma.

EXTINCIÓN

Los convenios específicos de colaboración se extinguirán por expiración del tiempo convenido y podrán rescindirse por cualquiera de las partes, mediante denuncia de alguna de ellas, que será comunicada y basada en alguna de las siguientes causas:

- Cese de actividades del centro docente, de la empresa o institución colaboradora.
- Fuerza mayor que imposibilite el desarrollo de las actividades programadas.
- Incumplimiento de las cláusulas establecidas en el convenio específico de colaboración, inadecuación pedagógica de las prácticas formativas o vulneración de las normas que, en relación con la realización de las actividades programadas, estén en cada caso vigentes.
- Mutuo acuerdo entre el centro docente, adoptado por el Director del centro y la empresa o institución colaboradora.

RESCISIÓN

Se podrá rescindir para un determinado alumno o grupo de alumnos, por cualquiera de las partes firmante y ser excluido de su participación en el convenio por decisión unilateral del centro docente, de la empresa o institución colaboradora, o conjunta de ambos, en los siguientes casos:

- Faltas repetidas de asistencia y/o puntualidad no justificadas, previa audiencia al interesado.
- Actitud incorrecta o falta de aprovechamiento, previa audiencia al interesado.

El centro docente deberá informar a la Dirección General de Formación Profesional e innovación educativa de la extinción o rescisión de los convenios específicos de colaboración en cualquiera de los casos, y ésta, a su vez lo comunicará a la Dirección Provincial Del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

INFORMACIÓN A LOS REPRESENTANTES DE LOS TRABAJADORES

Los representantes de los trabajadores de los centros de trabajo serán informados del contenido específico del programa formativo que desarrollarán los alumnos sujetos al convenio de colaboración con anterioridad a su firma, actividades, calendario y horario de las mismas y localización del centro o centros de trabajo donde se realizarán.

ACCIDENTES

Cualquier eventualidad de accidente que pudiera producirse será contemplada a tenor del Seguro Escolar, de acuerdo con la reglamentación establecida en el Decreto 2078/71 de 13 de agosto (BOE de 13 de Septiembre). Todo ello sin perjuicio de la póliza que la Consejería de Educación y Cultura pueda suscribir como seguro adicional para mejorar las indemnizaciones, cubrir daños a terceros o responsabilidad civil.

En todo momento, el alumno irá provisto del DNI y la tarjeta de identificación del centro educativo.

EL PROGRAMA FORMATIVO

Es un documento donde se concreta como se va a desarrollar y evaluar la FEOE que un alumno realiza en un determinado centro de trabajo. Está constituido por el conjunto de actividades productivo-formativas que ha de realizar un alumno y por unos procedimientos de realización, seguimiento y evaluación. Estas actividades productivo - formativas tienen una doble finalidad:

- Estrictamente formativa, en cuanto que complementan la competencia profesional que el alumno ha ido adquiriendo en el centro educativo y desarrollan su capacidad de adaptación a un entorno productivo.
- De evaluación y verificación, toda vez que reproducen situaciones que permiten al alumno demostrar la competencia profesional que le debe ser acreditada (no solo adquirida en el centro de trabajo, sino también la adquirida en el centro educativo).

TEMPORALIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN HORARIA

La FEOE tendrá una duración total de 400h repartidas en dos años. Realizando 198h el alumnado de primer curso y 202h el alumnado de segundo curso. El FEOE será realizado a partir de enero, como ya hemos comentado a lo largo de esta programación. El alumnado de primero se irá al centro de trabajo jueves y viernes y el alumnado de segundo se irá lunes y martes. Se desarrollará durante el periodo lectivo anual (excluidos los periodos de vacaciones de Semana Blanca y Semana Santa).

FUNCIONES DE LOS RESPONSABLES DE LA FEOE

FUNCIONES DEL TUTOR ACADÉMICO:

El profesor tutor es el enlace principal entre el mundo educativo y el de la empresa, sin perjuicio de que un cierto número de responsabilidades formales residan en otras personas del centro como puede ser la firma del convenio específico de colaboración. Sus tareas son:

- Elaborar y acordar con el responsable designado por la empresa el programa formativo de la FEOE
- Orientar al alumno previamente al comienzo de la FEOE., tanto sobre los aspectos generales de la misma (finalidades del módulo, características, documentación que ha de cumplimentar, etc.) así como de las condiciones concretas convenidas con el centro de trabajo..
- Extraer datos que realimentan las actividades, con especial atención a aquellos que sugieran la modificación del "programa formativo" o que afecten la continuidad del programa formativo.
- Evaluar el período de FEOE con la colaboración del responsable del centro de trabajo, teniendo en cuenta, entre otros, los encuentros periódicos entre ambos y el informe emitido por el responsable de la empresa.

FUNCIONES DE LA EMPRESA: EL TUTOR LABORAL:

La empresa se compromete:

- Al cumplimiento de la programación de las actividades formativas, que previamente se han consensuado.
- A nombrar un tutor de la empresa, para la coordinación y seguimiento de las prácticas formativas de los alumnos en el centro de trabajo.
- A facilitar el acceso a la empresa del profesor-tutor del centro educativo para realizar el seguimiento, valoración y supervisión de las actividades formativas que están realizando los alumnos.
- A facilitar la realización de las actividades formativas programadas, su seguimiento y la valoración de su progreso.

El tutor de la empresa es la pieza fundamental de la FEOE. Es quien se responsabiliza del seguimiento de las actividades productivo/formativas del alumno en la empresa. Organiza el puesto formativo en función de los medios técnicos disponibles y con los fines propuestos en el programa formativo.

Las funciones básicas del tutor de la empresa se concretan en:

- Dirección de las actividades formativas de los alumnos en el centro de trabajo.
- Orientación de los alumnos durante su estancia en la empresa.
- Valoración del progreso de los alumnos, contribuyendo así a la evaluación final de los mismos.

RELACIÓN ALUMNO-EMPRESA

La relación entre el alumno y el centro de trabajo o entidad colaboradora no tendrá en ningún caso, naturaleza jurídica laboral. Por tanto, los alumnos no podrán recibir retribución alguna por su actividad formativa, ni por los resultados que puedan derivarse de ella.

La empresa o entidad colaboradora no podrá cubrir, ni siquiera con carácter interino ningún puesto de trabajo en plantilla con el alumno que realice actividades formativas en la empresa, salvo que se establezca al efecto una relación laboral de contraprestación económica por servicios contratados. En este caso, se considerará que el alumno abandona el programa formativo en el centro de trabajo, debiéndose comunicar este hecho por la empresa o entidad colaboradora al profesor tutor del centro docente, quien lo comunicará al Director del centro y éste, a su vez, a la Dirección General de Ordenación Académica y Formación Profesional, debiéndose comunicar esta contingencia a la Dirección Provincial del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

• INSTRUCCIONES INTERNAS DEL INSTITUTO, PARA EL ALUMNADO DE FEOE

- Jefa departamento CFGB Comercio: Joana Fortes Granados.
- Profesores responsables de la FEOE: , Joana Fortes Granados y Marta López Burgos.
- Los cargos anteriores están bajo la supervisión y el control del Director del Instituto: Diego Palacios.

Información importante:

- El profesor tutor por parte del centro docente lo será para la realización de todo el periodo de prácticas.
- Las reuniones con el Profesor-tutor del Centro Educativo tendrán lugar una vez cada quince días en el centro de trabajo. Las horas utilizadas en estas reuniones se consideran laborables a efectos de FEOE.
- Póliza de Seguro para alumnos de FEOE que cubre desplazamientos durante las 24 horas de los días de FEOE. Se le dará a conocer al alumno y a la empresa.
- El alumno, en los plazos legales, podrá solicitar la beca de ayuda al transporte.
- El alumno realizará hojas de prácticas semanales con las actividades realizadas en la empresa durante ese período. Presentar con letra legible y debidamente firmada y sellada por la empresa. En caso de duda preguntar al tutor en las reuniones quincenales.
- El tutor de la empresa realizará una valoración quincenal del alumno respecto a: Capacidad Técnica, Habilidad y Actitudes.
- Las hojas semanales, la valoración quincenal, y la programación general quedarán en el expediente del alumno.
- En caso de faltas justificadas se avisará con anterioridad, siempre que sea posible, a la empresa y al tutor del centro educativo.
- La justificación de las faltas se hará según normas laborales. El justificante se presentará a la empresa, que lo firmará y sellará para entregar posteriormente al tutor del Instituto. En la hoja de prácticas esos días se cubrirán con: “Falta justificada por ”
- El alumno debe respetar la confidencialidad de los datos de la empresa (en caso de incumplimiento incurrirá en una posible denuncia).
- Ejemplos de motivos para la suspensión de las prácticas:
 - Mal comportamiento en general.
 - Faltas de asistencia y puntualidad sin justificar
 - Faltas de asistencia justificadas, de manera reiterada.
 - Mala adaptación al entorno de trabajo.
 - Falta de interés en todas o algunas de las realizaciones.
 - Falta de rendimiento y aprovechamiento.
 - Otros motivos que puedan alterar de forma negativa el trabajo cotidiano en la empresa.
- No existe ningún tipo de relación laboral entre la empresa y el alumno.
- Normas personales:
 - Cuidar imagen personal y aseo.

- Ser discreto, pero no tímido.
- Trato comercial y no personal.
- Vocabulario adecuado y buenos modales.
- En caso de duda, pregunta siempre a la persona adecuada.
- Atención correcta al teléfono (preguntar normas de la empresa).
- Es imprescindible una buena presentación de todos los trabajos que realices.
- Pon un cuidado esmerado en todas las actividades encomendadas.
- No olvides nunca que cualquier trabajo asignado tiene su importancia en la empresa.