

Nombre de la entidad: VAS
 Proyecto: Voluntariado de acción social
 Cuantía concedida: 7.500,00 euros

Nombre de la entidad: Ayuntamiento de Albacete
 Proyecto: Agentes de salud
 Cuantía concedida: 6.000,00 euros

Nombre de la entidad: Ayuntamiento de Hellín
 Proyecto: Actuaciones para la sensibilización ciudadana
 Cuantía concedida: 4.500,00 euros

Nombre de la entidad: Ayuntamiento de La Roda
 Proyecto: Promoción del voluntariado local
 Cuantía concedida: 3.000,00 euros

Nombre de la entidad: Ayuntamiento de Madrigueras
 Proyecto: Sensibilización en materia de voluntariado
 Cuantía concedida: 2.800,00 euros

* * * * *

Consejería de Educación y Ciencia

Resolución de 01-10-2008, de la Dirección General de Formación Profesional, por la que se regula el programa de cualificación profesional inicial de Auxiliar Dependiente de Comercio en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.

El artículo 30 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, dispone que corresponde a las Administraciones educativas organizar programas de cualificación profesional inicial.

La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, establece en su artículo 12 que las Administraciones Educativas, podrán realizar ofertas formativas adaptadas a las necesidades específicas de los jóvenes con fracaso escolar, personas con discapacidad, minorías étnicas, parados de larga duración, y en general, personas con riesgo de exclusión social, y que dichas ofertas, además de incluir módulos asociados al Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales podrán incorporar módulos apropiados para la adaptación a las necesidades específicas del colectivo beneficiario.

El Decreto 69 /2007, de 28 de mayo, establece y ordena el currículo de la Educación Secundaria Obligatoria en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha y establece en su artículo 15 que los programas de cualificación profesional inicial impartirán las competencias relativas al perfil profesional que se determine de acuerdo con el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, así como que la organización de la oferta incluirá modalidades diferentes con el fin de satisfacer las necesidades personales, sociales y educativas del alumnado y se realizará de forma directa o mediante acuerdos con otras instituciones y con la Administración local.

Una vez creado el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales así como publicados los Reales Decretos por los que se establecen las cualificaciones que forman parte de dicho catálogo, así como la formación mínima asociada a cada unidad de competencia, y reguladas por Orden de 4 de junio de 2007, de la Consejería de Educación y Ciencia, las directrices generales de los programas de cualificación profesional inicial en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, procede que la Dirección General de Formación Profesional, regule de manera específica cada uno de los programas de cualificación profesional inicial y determine los diversos aspectos de la ordenación académica de estas enseñanzas.

Por todo ello y en virtud del Decreto 127/2007, de 17 de julio, por el que se establece la estructura orgánica y la distribución de competencias de la Consejería de Educación y Ciencia, resuelvo:

Primero.- Objeto.

La presente Resolución tiene por objeto regular el programa de cualificación profesional inicial de Auxiliar Dependiente de Comercio, incluido en la familia profesional de Comercio y Marketing, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.

Segundo. Competencias básicas y perfil profesional.

El programa de cualificación profesional inicial de Auxiliar Dependiente de Comercio tiene como objetivo el desarrollo de, además de las competencias básicas establecidas en la Orden de 4 de junio de 2007, la competencia general y las competencias profesionales, personales y sociales específicas relacionadas en el anexo I de esta Resolución.

Tercero.- Cualificaciones profesionales incluidas en el Programa.

El programa de cualificación profesional inicial de Auxiliar Dependiente de Comercio incluirá las cualificaciones profesionales y unidades de competencia que se relacionan, junto al entorno profesional de este perfil, en el anexo II de esta Resolución.

Cuarto.- Módulos que forman parte del Programa.

1. Forman parte del programa de cualificación profesional inicial de Auxiliar Dependiente de Comercio, además de los módulos formativos de carácter general a que se refiere la disposición décima de la Orden de 4 de junio de 2007, los siguientes módulos profesionales:

- a) Operaciones auxiliares en el punto de venta.
- b) Preparación de pedidos.
- c) Manipulación y movimientos con transpalés y carretillas de mano.
- d) Atención básica al cliente.
- e) Formación en centros de trabajo.

A título orientativo, los contenidos, resultados de aprendizaje y criterios de evaluación, así como las orientaciones

pedagógicas de cada uno de los módulos profesionales se relacionan en el anexo III. En todo caso se respetará la formación mínima asociada a cada unidad de competencia según lo establecido en los distintos Reales Decretos por los que se establecen las cualificaciones incluidas en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

2. La relación entre los anteriores módulos profesionales y las unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales que incluye el programa son las establecidas en el anexo IV.

Quinto. Duración.

1. La duración de este programa estará comprendida entre 960 y 1050 horas, desarrolladas en un curso académico conforme a la distribución horaria establecida, para los Institutos de Educación Secundaria y los Institutos de Educación Secundaria Obligatoria, en el anexo V.

2. En los centros y aulas de educación para personas adultas así como en el resto de centros de titularidad privada o pública y de otras Administraciones distintas a la educativa, se adaptarán los horarios establecidos en el anexo V a sus propias características y organización, respetando la duración mínima establecida en la Orden de 4 de junio de 2007.

Sexto. Profesorado.

1. Las especialidades del profesorado para la impartición de los módulos profesionales que conforman el programa de cualificación profesional inicial de Auxiliar Dependiente de Comercio serán, preferentemente, las establecidas en el anexo VII de esta Resolución.

2. Las titulaciones requeridas para la impartición de los módulos profesionales que conforman el programa para los centros de titularidad privada o pública y de otras Administraciones distintas de la educativa son las establecidas en el anexo VIII.

3. Las especialidades del profesorado para la impartición de los módulos formativos de carácter general así como, en su caso, los módulos voluntarios de este programa son los establecidos en la disposición decimoséptima de la Orden de 4 de junio de 2007.

Séptimo.- Formación práctica en centro de trabajo.

1. El módulo de formación práctica en centro de trabajo se desarrollará, preferentemente durante las últimas cinco semanas del curso, una vez superados el resto de módulos que forman parte del programa, con una duración total de 150 horas. Los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación de este módulo son los que se establecen en el anexo III.

2. No obstante lo anterior, el equipo educativo podrá programar el desarrollo del módulo de formación práctica en centro de trabajo, bien de manera intensiva en un período distinto al especificado en el punto anterior, o bien de forma

simultánea al desarrollo del resto de módulos, cuando así lo requiera la existencia de puestos vacantes en empresas e instituciones del entorno, las características propias del alumnado u otras circunstancias que lo justifiquen.

3. El Director del centro designará al tutor del módulo de formación práctica en el centro de trabajo de entre los profesores que integran el equipo educativo del programa, en función de la disponibilidad horaria. La designación recaerá preferentemente sobre el profesor que imparta los módulos profesionales, pudiendo realizarse estas funciones de tutoría de manera compartida entre todos los docentes que participan en el programa. El profesor designado empleará entre dos y tres períodos lectivos semanales para el desempeño de sus funciones.

4. El acceso del alumnado al desarrollo del módulo de formación práctica en centro de trabajo será decidido para cada alumno y alumna por el equipo docente del programa en función de las características de cada uno de ellos, el grado de aprovechamiento individual del programa, la existencia de puestos formativos en empresas e instituciones del entorno y su adecuación a las características del programa y a las competencias profesionales de la cualificación o cualificaciones.

5. Quedarán exentos de la realización de este módulo quienes acrediten una experiencia laboral relacionada con la cualificación contenida en el programa de un mínimo de 6 meses. Para ello los alumnos y alumnas deberán acreditar dicha experiencia mediante la siguiente documentación:

a) Certificación de la Tesorería General de la Seguridad social o de la mutualidad laboral a la que estuviera afiliado, donde conste la empresa, la categoría laboral (grupo de cotización) y el período de contratación, o en su caso el período de cotización en el Régimen Especial de Trabajadores Autónomos.

b) Certificación de la empresa o empresas en las que hubiera adquirido la experiencia laboral, en la que conste específicamente la duración del contrato, la actividad desarrollada, y el período de tiempo en el que se ha desarrollado dicha actividad. En el caso de trabajadores por cuenta propia, Certificado de la inscripción en el censo de Obligados Tributarios así como memoria descriptiva de la actividad desarrollada.

6. La realización del módulo de formación práctica en centro de trabajo requerirá la celebración del correspondiente convenio de colaboración entre el centro educativo y cada empresa en la que vaya a desarrollarse, en los mismos términos y con los mismos procedimientos previstos para la realización del módulo de Formación en Centros de Trabajo en los Ciclos Formativos de grado medio y de grado superior de formación profesional en la normativa vigente en la comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.

7. Los alumnos que no cursen el módulo de formación práctica en centro de trabajo, bien por exención, o bien por no superar el resto de módulos o, aún superándolos, por

decisión del equipo educativo, continuarán las actividades lectivas de todos y cada uno de los módulos que forman parte del programa de cualificación profesional inicial hasta la finalización del curso.

Octavo.- Distribución horaria de los módulos específicos incorporados al segundo curso de los programas de cualificación profesional inicial de la modalidad de programas de dos años académicos.

1. Según se establece en la Resolución de 21 de abril de 2008, de la Dirección General de Formación Profesional, por la que se regula la organización del segundo curso de los programas de cualificación profesional inicial de la modalidad de programas de dos años académicos, en centros sostenidos con fondos públicos que imparten enseñanzas de educación secundaria obligatoria en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, el currículo de los módulos específicos será el establecido en las Resoluciones de la Dirección General de Formación Profesional por la que se regulan los diferentes programas de cualificación profesional inicial en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.

2. La distribución horaria del segundo curso de los programas de cualificación profesional inicial de la modalidad de programas de dos años académicos que incorpora, como módulos específicos, la cualificación de nivel I de Actividades Auxiliares de Comercio, será la establecida en el anexo VI.

Noveno.- Adaptación para Programas de Inclusión Laboral para alumnos con necesidades educativas especiales.

Los centros públicos o privados autorizados a la impartición de programas de cualificación profesional inicial en la modalidad de programa de inclusión laboral para el alumnado con necesidades educativas especiales, adaptarán la organización, duración y currículo de este programa, contenido en esta Resolución, a las peculiaridades propias de esta modalidad.

Décimo.- Constitución de grupos.

1. El alumnado del programa se organizará en grupos con un máximo de quince alumnos y alumnas y un número mínimo que vendrá determinado por la tipología y tamaño del centro, ubicación y al tipo de alumnado que escolariza el centro

2. En las modalidades de Aula Profesional y de Taller Profesional podrán incorporarse de manera excepcional un máximo de dos alumnos con necesidades educativas especiales a estos programas, siempre que tengan, con carácter general, 16 años cumplidos en el año natural de inicio del programa.

Undécimo.- Espacios y equipamientos.

Los espacios y equipamientos necesarios, a título orientativo, para el desarrollo de las enseñanzas de este pro-

grama de cualificación profesional inicial son los que se relacionan en el anexo IX.

Toledo, 1 de octubre de 2008

La Directora General de Formación Profesional
PILAR COLLADO GARCÍA

Anexo I

Competencia general y competencias profesionales, personales y sociales del programa de cualificación profesional inicial de Auxiliar Dependiente de Comercio

Competencia general.

Realizar actividades auxiliares de reposición y acondicionamiento en el punto de venta y reparto de proximidad, siguiendo instrucciones y criterios establecidos, utilizando el equipo necesario, respetando las normas de seguridad y salud, y prestando, en caso necesario, atención e información protocolarizada y estructurada, al cliente en el punto de venta o en el servicio de reparto de proximidad.

Competencias profesionales, personales y sociales.

Las competencias profesionales, personales y sociales de este programa de cualificación profesional inicial son las que se relacionan a continuación:

a) Realizar la reposición de productos, siguiendo las instrucciones y criterios establecidos, respetando las normas de seguridad y salud y utilizando el equipo de protección individual, a fin de garantizar el abastecimiento en el tiempo y forma establecidos.

b) Realizar el recuento de productos en el punto de venta, utilizando el equipo adecuado, con la periodicidad e instrucciones recibidas, para detectar huecos, necesidades de abastecimiento y mantener actualizada la información en el punto de venta.

c) Colocar los expositores y elementos de animación del punto de venta, en el lugar y modo indicado por el superior jerárquico, siguiendo las instrucciones y criterios de merchandising y seguridad establecidos, con el fin de atraer la atención, orientar e informar al cliente.

d) Disponer los elementos de seguridad y etiquetas en los productos expuestos en el punto de venta, de acuerdo a las instrucciones recibidas, de forma manual y mecánica, utilizando el equipo de etiquetado y seguridad adecuado para garantizar la seguridad, actualización y veracidad de la información al cliente en el punto de venta.

e) Mantener el acondicionamiento, orden y limpieza del punto de venta y su mobiliario, en función de las instrucciones recibidas, respetando las normas de seguridad y salud y utilizando los medios y equipos de protección individual adecuados.

f) Empaquetar productos, de acuerdo con la imagen y criterios comerciales del establecimiento, utilizando el material y técnicas específicas para la correcta y atractiva presentación del producto.

g) Realizar la selección de mercancías o productos de forma efectiva, ordenada y segura, para la preparación del pedido en el tiempo y forma establecidos, siguiendo las

instrucciones recibidas respetando las normas de manipulación, seguridad y salud de acuerdo a la orden de pedido.

h) Conformar el pedido con exactitud, pesando y garantizando la exactitud y correspondencia, con lo consignado en la orden de preparación y pedido, utilizando las herramientas y equipos de control y peso de mercancías.

i) Embalar la unidad de pedido, caja o palé, entre otros, utilizando el material, equipos y medios de embalaje adecuados, siguiendo las instrucciones recibidas, en condiciones de seguridad y salud, a fin de preservar la conservación y estabilidad del pedido hasta su destino final.

j) Adoptar las medidas adecuadas para el cumplimiento, en el tiempo y forma establecida, de las órdenes de movimiento y reparto de proximidad.

k) Cargar y descargar bultos, cajas o productos en, transpalés o carretillas de mano, manteniendo la estabilidad y equilibrio de la carga, adoptando las medidas para evitar accidentes y lesiones y respetando las normas de seguridad y salud.

l) Trasladar bultos, cajas o productos, en el tiempo y forma establecidos, conduciendo transpalés o carretillas de mano, respetando las normas de seguridad y salud.

m) Realizar las verificaciones y el mantenimiento de primer nivel de los equipos de trabajo móviles, transpalés o carretillas de mano.

n) Colaborar en las actividades promocionales y de atención a clientes, dando información, respuesta y orientación básica de productos en el punto de venta.

ñ) Proporcionar un trato adecuado y protocolarizado a los clientes en el reparto de pedidos y productos a domicilio a fin de prestar un servicio de calidad.

o) Atender, en el marco de su responsabilidad, las quejas de los clientes siguiendo el procedimiento y protocolo establecido, o derivándolas a la persona responsable. p) Cumplir su actividad con orden, rigor y limpieza de acuerdo con la documentación e instrucciones generales recibidas.

q) Adaptarse a los diversos puestos de trabajo, así como a nuevas situaciones laborales generadas como consecuencia de los cambios tecnológicos producidos en la evolución de su profesión.

r) Mantener relaciones fluidas con los miembros del grupo en el que está integrado y participar activamente en la organización y desarrollo de las tareas colectivas para la consecución de los objetivos asignados, manteniendo una actitud tolerante y respetando el trabajo de los demás compañeros.

s) Establecer comunicaciones verbales, escritas o gráficas con otros departamentos.

t) Resolver problemas y tomar decisiones individuales, siguiendo normas establecidas o procedimientos definidos dentro del ámbito de su competencia, consultando dichas decisiones cuando su repercusión sea importante.

u) Adaptarse a la organización específica de la empresa integrándose en el sistema de relaciones técnico-laborales.

v) Interpretar y ejecutar las instrucciones que recibe y responsabilizarse de la labor que desarrolla, comunicándose de manera eficaz con la persona adecuada en cada momento.

w) Habitarse al ritmo de trabajo de la empresa cumpliendo los objetivos de rendimiento diario definidos en su propia organización.

x) Mostrar en todo momento una actitud de respeto hacia los compañeros, procedimientos y normas internas de la empresa.

Anexo II

Relación de cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el programa de cualificación profesional inicial de Auxiliar Dependiente de Comercio

Cualificaciones profesionales completas:

Actividades auxiliares de comercio COM412_1 (R.D. 1179/2008, de 11 de julio), que contiene las siguientes unidades de competencia:

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

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

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

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

Entorno Profesional

En general, desarrolla sus funciones en establecimientos comerciales: tiendas, supermercados e hipermercados, por cuenta ajena, o propia en el caso del reparto de proximidad, siguiendo las instrucciones recibidas y bajo la supervisión directa de un responsable del establecimiento o reparto comercial.

Se ubica en el sector del comercio y en concreto en el comercio mayorista y minorista, supermercados, grandes superficies comerciales y centros de distribución comercial.

Las ocupaciones y puestos de trabajo relevantes son:

- Preparador de pedidos.
- Auxiliar de dependiente de comercio.
- Reponedor.
- Repartidor de proximidad a pie.

Anexo III

Currículo de los módulos profesionales del Programa de Cualificación Profesional Inicial de Auxiliar Dependiente de Comercio.

Módulo Profesional: Operaciones auxiliares en el punto de venta

Código: PCPI COM 101

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

1. Diferencia los sistemas y zonas habituales de distribución y organización de productos en distintos tipos de superficies comerciales.

Criterios de evaluación:

- a) Se han caracterizado las zonas de las superficies comerciales diferenciando: zona de ventas, zona de almacén, zonas de recepción y descarga de mercancías y otras zonas auxiliares identificando los procesos que se llevan a cabo en cada una.
- b) Se han descrito los criterios de organización y distribución de productos en la superficie comercial de distintos tipos de establecimiento y sus diferentes zonas.
- c) Se han diferenciado las características de las zonas frías y calientes en una superficie o establecimiento comercial.
- d) Se han relacionado las secciones habituales de establecimientos comerciales-tipo según criterios de clasificación y/o categoría de productos más comunes.
- e) Se han identificado en distintos planos de distribución de establecimientos comerciales:
 - las secciones existentes,
 - los pasillos y zonas de paso,
 - el "backoffice" y almacén,
 - la zona entrada y salida,
 - la zona de caja u otras.
- f) Se ha indicado la importancia del orden y limpieza en el punto de venta y el cumplimiento de las normas de higiene y organización en las superficies comerciales.

2. Monta expositores sencillos y elementos promocionales utilizados habitualmente en la exposición, animación y presentación de productos en el punto de venta.

Criterios de evaluación:

- a) Se han diferenciado los distintos tipos de mobiliario y elementos que se utilizan habitualmente en la exposición de los productos en los establecimientos comerciales: expositores, estanterías, islas, góndolas, carteles, dispositivos de precios, promociones o cualquier otro elemento de merchandising.
- b) Se han descrito las características y funciones de los expositores y elementos utilizados para la presentación de distintos surtidos de productos en una superficie comercial, debidamente caracterizada y con una determinada señal de identidad corporativa.
- c) Se han indicado las consecuencias de la situación y colocación del mobiliario, expositores, carteles y determinados productos en determinadas zonas de la superficie comercial, frías y calientes, entrada, salida, fronteo u otras.
- d) Se ha valorado la necesidad de actualización permanente de la información contenida en etiquetas, carteles y folletos informativos o publicitarios en una superficie comercial.
- e) En un supuesto práctico debidamente caracterizado sobre una superficie comercial, se ha diferenciado:
 - El mobiliario: las góndolas, estanterías, expositores, vitrinas o cualquier otro mobiliario existentes.
 - Las normas aplicadas para la distribución del equipo y elementos mobiliarios.

- El equipo de seguridad existente.

f) En un supuesto práctico de implantación de productos en una superficie comercial previamente definida, se han seleccionado:

- Diferentes materiales y soportes de carteles en función de la información que proporcionan y de su objetivo comercial.
- El lugar de ubicación de dichos carteles y etiquetas en el establecimiento comercial.
- g) Se han relacionado las medidas de prevención de riesgos laborales y elementos de protección que deben utilizarse para evitar accidentes e higiene corporal en el proceso de montaje de mobiliario comercial.
- h) Se han dado instrucciones de montaje de un expositor o mobiliario comercial sencillo, y se ha montado utilizando los útiles y herramientas necesarios adecuadamente y cumpliendo:
 - Las normas e instrucciones recibidas.
 - Las instrucciones de montaje del fabricante.
 - Las normas y medidas en materia de seguridad y prevención de riesgos laborales.
- i) Dadas propuestas de escaparate convenientemente caracterizadas:
 - Se han identificado materiales, herramientas, accesorios y elementos de animación existentes.
 - Se han señalado los pasos y procesos de elaboración y montaje.
 - Se ha simulado el montaje de dichos elementos del escaparate siguiendo las instrucciones y pasos identificados.

3. Aplica técnicas de colocación y fronteo de productos en el punto de venta, en base a instrucciones escritas, gráficas o planogramas, respetando las normas de seguridad, higiene y prevención de riesgos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han enumerado las funciones y necesidad de reposición, abastecimiento, colocación y disposición de productos en el lineal o punto de venta diferenciando al menos el incremento de las ventas y rentabilidad de la actividad comercial, pérdidas por roturas de stocks u otros.
- b) Se han diferenciado los criterios y parámetros, físicos y comerciales, utilizados habitualmente en la colocación y fronteo de productos en el lineal en distintos niveles y zonas del lineal y la forma de exposición.
- c) Se ha explicado la importancia del fronteo y "facing" en el lineal y necesidad de optimización del espacio disponible, teniendo en cuenta la complementariedad de los productos.
- d) Se han indicado las consecuencias e importancia de realizar la reposición y rotación de los productos en su lugar de ubicación, controlando la fecha de caducidad, lote u otros criterios- promoción, ofertas del día entre otros.
- e) Se han identificado los medios y equipo de manipulación e identificación de productos utilizados en la reposición, identificación y localización de productos: pistola láser, transpalé u otro.
- f) Se han interpretado, a partir de distintos casos de etiquetas y códigos de barra de productos, sobre la manipulación y conservación diferenciando al menos:

- Lote.
 - Punto de origen.
 - Punto de destino.
 - Condiciones de conservación.
 - Fecha de rotación y caducidad, entre otros.
- g) En un supuesto práctico, convenientemente caracterizado, en el que se dan instrucciones por escrito o gráficas para la colocación y reposición de diferentes tipos de productos:
- Se ha diferenciado con exactitud los productos que contiene la orden de trabajo.
 - Se ha identificado el lugar y disposición de los productos a partir de los datos que contiene la orden de trabajo, planograma, foto o gráfico del lineal, y/o etiqueta del producto.
 - Se ha determinado el equipo y normas de manipulación de los productos necesarios para reponer el producto en condiciones de seguridad, higiene y salud.
 - Se ha simulado la colocación los productos en el lineal interpretando con eficacia, rapidez y certeza las instrucciones de colocación recibidas.
 - Se ha utilizado con destreza el equipo de identificación y etiquetado: pistola láser, entre otros, para la lectura de códigos de barras de las etiquetas de productos.
- h) Se han identificado las lesiones y riesgos para la salud más habituales en la reposición y colocación repetitiva y manual de productos.

4. Maneja equipos de etiquetado, seguridad, localización y recuento de productos con eficacia y respetando las instrucciones del fabricante.

Criterios de evaluación:

- a) Se han diferenciado las características y funcionalidad de los equipos de identificación y localización de productos en el punto de venta.
- b) Se han enumerado de forma precisa las partes y elementos fundamentales de los equipos y elementos utilizados habitualmente en el punto de venta.
- c) Se han relacionado las medidas y normas de manipulación manual de productos e higiene postural en las operaciones auxiliares repetitivas realizadas habitualmente en el punto de venta.
- d) Se han relacionado las variables que hacen a determinados productos y lugares tener más riesgo de hurto y los sistemas de seguridad y antirrobo utilizados habitualmente en el sector de la distribución comercial para su control.
- e) Se han descrito las ventajas de la implantación de sistemas de localización y etiquetas inteligentes en el punto de venta.
- f) En un supuesto punto de venta, debidamente caracterizado, se ha simulado la lectura de códigos de barra y la colocación de etiquetas utilizando los equipos de etiquetado e identificación habituales -pistola láser, entre otros.
- g) En un supuesto lineal y/o establecimiento comercial debidamente caracterizado, se han determinado los totales de un inventario contabilizando visualmente las unidades o utilizando el equipo de conteo o aplicación informática correspondiente de forma efectiva.

5. Aplica técnicas de empaquetado y presentación atractiva, en función de las características de distintos tipos de productos y objetivos comerciales.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito los pasos y las técnicas básicas de empaquetado y envoltorio de productos con carácter comercial.
- b) Se han distinguido los medios y material necesarios para las operaciones de empaquetado de diferentes tipos de productos.
- c) Se ha indicado la importancia del empaquetado de los productos en relación a la venta e imagen que se pretende transmitir al cliente.
- d) Se han identificado diferentes tipos de materiales, paquetes y envoltorios utilizados habitualmente según la finalidad, tipo de producto, características e imagen que se pretende transmitir.
- e) Se han detallado los recursos materiales necesarios para realizar el empaquetado de diferentes tipos de productos para protegerlos y hacer atractivo el paquete.
- f) Se han diferenciado las características de las distintas técnicas de empaquetado para determinados productos según su forma y/o volumen.
- g) Se ha desarrollado, a partir de unas pautas sobre la imagen que se quiere transmitir en el empaquetado de productos de distintas características y formas:
 - Características del producto que determinan una forma o técnica de empaquetado diferente.
 - Tipo y cantidad de material para envolver eficazmente el producto según sus características.
 - Se han aplicado eficazmente las técnicas de empaquetado en productos con distintas formas, utilizando el material seleccionado previamente y minimizando los residuos generados.
 - Se ha simulado la presentación del producto acabado con diligencia.

6. Aplica criterios y procedimientos de organización, orden y limpieza en el punto de venta.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los productos y utensilios de limpieza utilizados en las operaciones de limpieza y mantenimiento de establecimientos comerciales, teniendo en cuenta los distintos materiales, su composición y las normas higiénico-sanitarias.
- b) Se han asociado los diferentes tipos de residuos y elementos desechables generados en un establecimiento comercial, y susceptibles de reciclaje con el contenedor adecuado.
- c) Se ha desarrollado, a partir de un caso práctico de punto de venta/sección desordenado y sucio, proponer distintas acciones de limpieza y mantenimiento de los lineales, mobiliario, local y escaparates, entre otros, aplicando las normas higiénico-sanitarias y de prevención de riesgos laborales.
- d) Se ha argumentado la importancia del orden y la limpieza en el punto de venta para la imagen del establecimiento

que se transmite al cliente y cumplimiento de las normas y medidas de higiene.

e) En un supuesto práctico de establecimiento comercial, debidamente caracterizado, con un determinado surtido de productos previamente definido se han:

- Limpiado y acondicionado los lineales, estanterías y expositores para la colocación de los productos.

- Separado los residuos y elementos desechables generados según sus características para su reciclaje.

f) Se ha valorado el cuidado de la imagen como persona que representa a la empresa ante el cliente final.

Duración: 150 horas.

Contenidos:

Operativa de la organización y animación de superficies comerciales:

- Tipología de superficies comerciales: Características y diferencias.

- Distribución física de zonas en los establecimientos comerciales: Criterios de organización. Zonas y secciones habituales. Criterios de clasificación.

- Técnicas de animación del punto de venta: Merchandising básico. Elementos de animación en la superficie comercial. Promociones e información de productos.

- Orden y limpieza en la superficie comercial.

- Prevención de accidentes y gestión de residuos.

- Normas de seguridad y salud en las actividades de organización, acondicionamiento y limpieza de la superficie comercial.

- Higiene postural y recomendaciones básicas para la prevención de lesiones en la reposición de productos.

- Equipos de protección individual.

Técnicas y equipos básicos en la implantación y colocación de productos.

- Mobiliario y elementos expositivos. Tipología y funcionalidad. Características del mobiliario comercial. Elección y ubicación del mobiliario. Manipulación y montaje del mobiliario y elementos expositivos básicos.

- Funciones del lineal. Niveles de exposición en el lineal. Colocación del producto: Facing del lineal.

- Implantación vertical y horizontal de productos. Criterios de reposición y rotación de productos en lineal y superficie comercial. Control de productos en el lineal: roturas de stock y desabastecimientos.

- Etiquetado e información de productos en la superficie comercial.

- Recomendaciones y medidas para la prevención de riesgos laborales aplicables a operaciones de montaje y elementos expositivos.

Técnicas de empaquetado comercial de productos:

- Función y tipos de empaquetado atractivo y seguro.

- Técnicas de empaquetado según distintos tipos de productos, formas y volúmenes.

- Características de distintos tipos de materiales para el empaquetado.

- Colocación de adornos adecuados a cada campaña y tipo de producto.

- Aplicación de técnicas de empaquetado.

Orientaciones pedagógicas:

Este módulo está abierto a prácticas y actividades, que deberán ser concretadas por cada profesor en función del centro, el entorno en el que se encuentra, el alumnado, etc. Introduciendo al mismo tiempo los conceptos teóricos necesarios para poder realizarlas.

Las prácticas programadas se podrán realizar individualmente o en grupos, adaptando el nivel de dificultad a las capacidades del alumno.

Un planteamiento deductivo permitirá que, con el desarrollo de las diferentes prácticas y actividades, el alumno aprenda y consolide métodos de trabajo y establezca los procesos y procedimientos más adecuados.

Módulo Profesional: Preparación de pedidos.

Código: PCPI COM 102

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

1. Interpreta la información contenida en órdenes de pedido de distinta naturaleza o de diferentes tipos de empresas o almacenes, tanto de carácter comercial como industrial.

Criterios de evaluación:

a) Se han descrito los documentos propios de los pedidos en diferentes tipos de empresas de distribución comercial, almacenaje y/o industriales diferenciando al menos: hoja de pedido, albarán, orden de reparto, "packing list" o documento de transporte, u otros.

b) Se han diferenciado las fases y diferencias de un proceso de preparación de pedidos en un comercio, tienda o gran superficie, una empresa de servicios de almacén y logística y en una empresa industrial.

c) A partir de distintos supuestos de preparación de pedidos con documentos incompletos se han:

- Argumentando las implicaciones que tiene la existencia de errores y/o carencia de datos para la realización efectiva del pedido.

- Cumplimentando correctamente, de forma ordenada y sin tachaduras todos los apartados necesarios.

d) A partir de los datos contenidos en distintos supuestos de orden de pedido, packing list, y/o albarán de entrega, se han:

- Clasificado los tipos de productos y condiciones establecidas para la preparación del mismo: unidad de pedido, cantidad, número y referencia de los productos/mercancías entre otros.

- Agrupado los productos según su correspondencia o características.

e) Se han detallado las ventajas de registrar y documentar los flujos de información derivados de la preparación de pedidos para el control, trazabilidad y abastecimiento de productos. Argumentando las implicaciones que tiene la

existencia de errores y/o carencia de datos para la realización efectiva del pedido.

f) Se ha desarrollado un supuesto práctico de transmisión de datos a través de radiofrecuencia, debidamente caracterizado.

2. Interpreta la simbología y recomendaciones básicas en la manipulación manual, conservación y embalaje de pedidos de mercancías/productos de distinta naturaleza.

Criterios de evaluación:

a) Se ha descrito la simbología básica en la manipulación y embalaje de productos básicos de gran consumo, alimentación y no alimentación u otros.

b) Se han descrito los daños o desperfectos que pueden sufrir las mercancías/productos en su manipulación y colocación en el pedido o unidad de carga cuando no se cumplen las normas y recomendaciones de manipulación contenidas en la etiqueta.

c) Se han razonado las exigencias que supone una actitud de prevención y seguridad en la manipulación de mercancías de distintas características, la necesidad de cumplir las normas de manipulación y conservación, en especial, en el caso de mercancías peligrosas y las implicaciones que conlleva no adoptarlas.

d) Se ha explicado la importancia de la posición de la mercancía/bulto en el bulto o unidad de carga y de la simbología que la determina.

e) Se han interpretado los símbolos utilizados habitualmente en el embalaje de los productos para la orientación en la manipulación y siguiendo, por ejemplo la norma ISO 780:1999, RAL (Recomendaciones Logísticas de la Asociación Española de Codificación Comercial) de AECOC, entre otras.

f) Se ha desarrollado en un caso práctico debidamente caracterizado:

- La simbología necesaria para la presentación y recomendaciones de acondicionamiento y manipulación de los bultos y mercancías/productos en función de sus características.

- La descripción de las actuaciones que deben tomarse consecuencia de dicha simbología o pictograma de movimiento/manipulación.

3. Aplica las medidas y normas de manipulación en el pesaje y acondicionamiento de pedidos, de forma manual o y utilizando el equipo de manipulación habitual en la preparación de pedidos de acuerdo con unas órdenes y las recomendaciones y normativa de seguridad, higiene y salud.

Criterios de evaluación:

a) Se han explicado los riesgos sobre la salud de determinadas posturas y accidentes propios de la manipulación manual de productos/mercancías.

b) Se han descrito los riesgos de manipulación de distintos tipos de productos/mercancías peligrosas, pesadas, perecederos, congelados y alimentos entre otras.

c) Se han desarrollado, a partir de distintas órdenes de pedido, ordenar las mercancías/productos según las instruccio-

nes y considerando la naturaleza y complementariedad de los mismos.

d) En distintos casos prácticos de órdenes de pedidos perfectamente definidos se ha simulado la preparación del pedido:

- Seleccionando las mercancías/productos que conforman el pedido diferenciando número, cantidad y características/calidad del pedido a preparar.

- Organizando las mercancías/productos en una caja o unidad de pedido de forma ordenada, rápida y efectiva aprovechando el espacio disponible óptimamente.

- Utilizando el equipo de protección individual y de manipulación adecuadamente.

e) A partir de distintos supuestos claramente definidos se ha simulado la realización de las operaciones de manipulación manual de mercancías/productos, utilizando los equipos de protección individual y aplicando las normas básicas de prevención de riesgos laborales:

- En postura de pie: cerca del tronco, con la espalda derecha, evitando giros e inclinaciones y realizando levantamientos suaves y espaciados.

- En el desplazamiento vertical de una carga, entre la altura de los hombros y la altura de media pierna ayudándose de mesas elevadoras si es necesario.

- Para manipulación de una carga con el centro de gravedad descentrado: con el lado más pesado cerca del cuerpo.

- Para la colocación en estanterías bajas: en postura arrodillado, manteniendo la espalda derecha.

4. Realiza distintos tipos de preparación de pedidos y su embalaje, tanto de forma manual como con el equipo de embalaje, aplicando los criterios de etiquetado, peso, volumen y visibilidad de los productos o mercancías a partir de diferentes órdenes de pedido.

Criterios de evaluación:

a) Se han descrito los pasos y procedimientos en la preparación de pedidos: selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final.

b) Se han enumerado las características de los principales tipos de envases, embalajes y sistemas de paletización, relacionándolas con las características físicas y técnicas de los productos/mercancías.

c) Se han diferenciado las distintas unidades de manipulación/carga utilizadas habitualmente así como comercialización y venta de productos/mercancías.

d) Se ha descrito la funcionalidad y utilidad de los principales procedimientos de agrupación de productos/mercancías tanto posteriores manipulaciones como durante el transporte.

e) Se han enumerado los tipos normalizados de unidades de manipulación, paletas y sistemas de embalaje más habituales en el transporte de cargas o bultos.

f) Se ha valorado la importancia de la minimización y reducción de residuos en el embalaje de pedidos.

g) En distintos casos prácticos de órdenes de pedidos perfectamente definidos, se ha desarrollado la preparación del pedido utilizando:

- El tipo de embalaje en la cantidad y forma establecida.

- Los procedimientos de agrupamiento más idóneos según la unidad de pedido.

- El equipo de embalaje, etiquetado y pesaje adecuado.
- Las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas y retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.

h) A partir de distintos casos con órdenes de pedido de mercancías/productos a granel, con especificación de distintas unidades de medida y peso, pesar y/o medir las cantidades solicitadas en el pedido, se han:

- Manejado con precisión el pesaje y/o conteo manual y/o mecánico.
- Realizado el pesaje respetando la simbología y recomendaciones de manipulación de las mercancías/productos.

Duración: 120 horas.

Contenidos:

Operativa básica en la preparación de pedidos:

- La preparación de pedidos: pasos y características. Documentación básica en la preparación de pedidos. Control y soporte documental de la preparación de pedidos.
- Trazabilidad. Consideraciones básicas para la preparación del pedido.
- Tipos de mercancías/productos, características, tipos de pedido, unidad de pedido y embalaje. Optimización de la unidad de pedido y tiempo de preparación del pedido. Métodos de preparación de pedidos: manual, semiautomática y automática.
- Sistemas de pesaje y optimización del pedido. Otros sistemas: picking por voz.
- Verificación del pedido. Registro y comprobación del pedidos. Flujos de información.
- Simulación de casos prácticos en la preparación de pedidos.

Técnicas y equipos de preparación de pedidos:

- Equipo y medios habituales para preparación de pedidos.
- Normas y recomendaciones básicas en la preparación de pedidos. Pesaje, colocación y visibilidad.
- Interpretación de simbología básica en la presentación y manipulación de productos/mercancías.
- Colocación y disposición de productos/mercancías en la unidad de pedido. Equipos de pesaje y preparación de pedidos.
- Complementariedad de productos/mercancías y características de conservación y manipulación de productos.
- Finalización del pedido: Presentación y embalado para su transporte o entrega.
- Embalado manual y mecánico. Utilización de distintos materiales y equipos de embalaje.
- Normas de prevención de riesgos laborales aplicadas a la preparación de pedidos.
- Accidentes y riesgos habituales en la preparación de pedidos.
- Higiene postural: recomendaciones básicas en la manipulación manual de cargas y exposición a posturas forzadas.

Orientaciones pedagógicas:

Este módulo está abierto a prácticas y actividades, que deberán ser concretadas por cada profesor en función del centro, el entorno en el que se encuentra, el alumnado, etc. Introduciendo al mismo tiempo los conceptos teóricos necesarios para poder realizarlas.

Las prácticas programadas se podrán realizar individualmente o en grupos, adaptando el nivel de dificultad a las capacidades del alumno.

Un planteamiento deductivo permitirá que, con el desarrollo de las diferentes prácticas y actividades, el alumno aprenda y consolide métodos de trabajo y establezca los procesos y procedimientos más adecuados.

Módulo Profesional: Manipulación y movimientos con transpalés y carretillas de mano.

Código: PCPI COM 103

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

1. Diferencia las funciones y características de los equipos de trabajo móviles, transpalés, manuales y eléctricos, y carretillas de mano utilizados habitualmente en la manipulación y movimientos de productos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los distintos equipos de trabajo móvil para el desplazamiento de productos en la superficie comercial y reparto a domicilio: transpalés manuales o eléctricos, apiladores manuales o eléctricos, carretillas contrapesadas, retráctiles, trilaterales o cuatro caminos, transelevadores, entre otros.
- b) Se han descrito los pasos a seguir en el procedimiento de carga, descarga y transporte de productos con un transpalé u otro equipo de trabajo móvil básico.
- c) Se han desarrollado, a partir de distintos órdenes de trabajo y reparto, debidamente caracterizadas en distintos supuestos de actividad comercial, interpretar la información relativa al origen y destino, localización de productos, condiciones de conservación y manipulación u otras relevantes para la operación.
- d) Se ha desarrollado un supuesto simulado de movimiento de productos debidamente caracterizado:
 - Valorando el equipo de trabajo móvil, transpalé o carretilla de mano más adecuado para realizar la operación.
 - Identificando el equipo de protección individual necesario para el cumplimiento de las normas de seguridad y salud.
 - Identificando los riesgos derivados de la conducción, carga y descarga, y apilado/desapilado de los productos/mercancías.

2. Conduce transpalés y carretillas de mano, con seguridad y eficacia, a partir de órdenes de movimiento y reparto, garantizando la estabilidad en las maniobras.

Criterios de evaluación:

- a) Se han detallado los pasos previos a realizar en la conducción de equipos de trabajo móvil sencillo tipo transpalé y carretilla de mano.

b) Se han diferenciado las distintas maniobras -circulación, virajes, giros, paradas, maniobras, estacionamiento u otras- que se realizan, manejando transpalés y/o equipos de trabajo móvil.

c) Se han identificado los elementos y dispositivos de seguridad en el movimiento y utilización de equipos de trabajo móvil: marcha atrás, giros u otras maniobras.

d) Se ha desarrollado un supuesto práctico debidamente caracterizado de movimiento de productos, realizando la carga en el equipo de trabajo móvil tipo transpales y carretillas de manos:

- Repartiendo la carga o productos de manera uniforme y equilibrada.

- Redistribuyendo de la carga después de realizar descargas parciales.

- Asegurando la carga mediante cuerdas, cables, correas, cadenas, tensores, calzos, cuñas, u otras.

e) A partir de un caso simulado de reparto o movimiento de cargas utilizando un transpalé o carretilla de mano, se han:

- Realizado las operaciones de enganche y sujeción de cargas.

- Trasladado la carga cumpliendo las normas de circulación interna.

- Adoptado las normas de seguridad y salud en las maniobras.

- Realizado las operaciones y maniobras señalizándolas adecuadamente y eludiendo baches y otras irregularidades del suelo.

3. Adopta las medidas y recomendaciones de seguridad y salud en la manipulación y movimiento de cargas con equipos de trabajo móvil sencillos, en base a las normas específicas de seguridad y salud.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado las normas específicas de seguridad para la prevención de riesgos en la manipulación de los productos según su naturaleza y características.

b) Se ha valorado la aplicación de las recomendaciones y normas de higiene postural en la realización de operaciones de manipulación y movimiento de cargas con transpalés y carretillas de mano.

c) Se han identificado las medidas de prevención de la fatiga en las actividades propias de los reponedores y preparadores de pedidos señalando al menos: pausas, rotación de tareas y adaptación de tiempos y ritmos de trabajo a las condiciones de trabajo.

d) A partir de distintos casos prácticos de movimientos y manipulación de cargas en la superficie comercial, se han relacionado los accidentes y riesgos derivados del manejo inadecuado de transpalés y carretillas de mano señalando al menos: atrapamientos, cortes, sobreesfuerzos, fatiga posicional, torsiones, vibraciones y ruido entre otras.

e) Se han identificado los distintos tipos de equipos de protección individual adecuados a cada riesgo, sus funciones y modo de utilización.

f) Se han desarrollado en situaciones de emergencia simuladas derivadas de la caída o accidente durante el movimiento o manipulación de cargas, relacionando las

medidas de actuación que debe realizar el operario responsable del movimiento para corregir y subsanarlas.

g) Se ha desarrollado, ante un supuesto simulado de accidentes o imprevistos propios de la manipulación y movimientos de cargas, la adopción de las medidas de actuación en condiciones de seguridad y salud.

4. Interpreta la señalización y normas de circulación al manejar equipos de trabajo móvil, transpalé o carretilla de mano.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado e interpretado las señales normalizadas que delimitan las zonas específicas de trabajo, movimiento y emergencia.

b) Se han identificado e interpretado las señales normalizadas que deben delimitar las zonas reservadas a peatones y otras situadas en las vías de circulación.

c) Se han interpretado las señales y placas informativas obligatorias del equipo de trabajo móvil tipo transpalés y carretilla de mano referentes a la manipulación y carga de productos.

d) Se han reconocido los símbolos normalizados y, en su caso, señales luminosas y acústicas, que pueden llevar los transpalés y carretillas de mano, relacionándolas con su tipología y localización.

e) Se ha argumentado la importancia de señalizar determinadas operaciones y movimientos en la superficie comercial aplicando la normativa de prevención de riesgos laborales.

f) A partir de un caso simulado de órdenes de movimiento de cargas en superficies comerciales con distintas normas y señales de circulación, se ha actuado y se ha respetado su significado, y utilizado los dispositivos de seguridad y aviso del transpalé o carretilla de mano.

5. Diferencia los elementos y criterios a considerar en el recorrido/ruta de reparto de proximidad, a partir de distintas órdenes de reparto o movimiento.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los condicionantes que intervienen en los recorridos y rutas de reparto a pie según las características de: los productos, el servicio, la distancia, los tiempos y el coste entre otros.

b) Se han identificado los aspectos que afectan en la circulación con carretillas de mano por la vía pública, carga y descarga de una localidad determinada.

c) Se ha interpretado la información que se extrae de distintas órdenes de pedido precisando si la entrega del servicio es a "portes pagados" o "debidos" y requisitos que deben cumplirse.

d) En distintos casos prácticos debidamente caracterizados se ha simulado:

- La realización de las comprobaciones pertinentes de los documentos comerciales del reparto: pedidos, albaranes, facturas, documentos sustitutivos.

- Las comprobaciones pertinentes para establecer la conformidad de los cobros/pagos del reparto.

e) A partir de distintos supuestos con unas necesidades de reparto y puntos de entrega en un área determinada, se ha ordenado la secuencia y horarios de recogida y entrega, siguiendo criterios de proximidad y economía de tiempos.

f) A partir de distintos supuestos de reparto, debidamente caracterizados, con puntos de entrega y horarios determinados se ha:

- Interpretado el plano o callejero del barrio o ciudad.
- Localizado los puntos de entrega y asociarlos con su horario de entrega.
- Simulado la realización de dicho reparto en el plazo y forma prevista

6. Aplica técnicas y pautas específicas de mantenimiento de primer nivel y detección de anomalías de transpalés carretillas u otro equipo de trabajo móvil sencillo, de acuerdo con las especificaciones del fabricante.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado, sobre un transpalé los mandos, sistemas y elementos de conducción y manipulación, así como los indicadores de nivel de carga de batería entre otros.

b) Se han interpretado, en las instrucciones del manual de mantenimiento, las operaciones que corresponden a un nivel de mantenimiento y conservación básico.

c) Se ha valorado el cuidado y mantenimiento de los equipos de trabajo como elementos de ayuda para la realización de su actividad profesional.

d) Se han caracterizado los pasos de verificación del estado de un transpalé antes de hacer uso de él, comprobando al menos el funcionamiento de los siguientes sistemas:

- Elevación y descenso de la horquilla.
- Sistema de frenado y circuito hidráulico.
- Rodamiento y deslizamiento de las ruedas.

e) Se han identificado aquellas anomalías que afectan a la conducción o manipulación segura del transpalé o equipo de trabajo móvil, ocasionan su inmovilización y deben ser comunicadas a los superiores para su reparación.

f) Se ha desarrollado, a partir de un supuesto práctico, debidamente caracterizado, en el que un transpalé o equipo de trabajo móvil sufre anomalías de funcionamiento:

- Identificando correctamente la anomalía.
- Diferenciando las que tengan su origen en defectos de fabricación o mantenimiento.
- Reparando o tomando las medidas necesarias para corregir dicha anomalía y, en caso de superar su nivel de responsabilidad comunicar a quien corresponda.

g) Se ha simulado la realización de las operaciones de mantenimiento de primer nivel del equipo de trabajo móvil que corresponde a su nivel de responsabilidad siguiendo las indicaciones del fabricante.

Duración: 120 horas.

Contenidos:

Operativa y documentación de movimiento y reparto de proximidad:

- Documentación básica de órdenes de movimiento: albarán, nota de entrega, orden de pedido.

- Operativa: Eficiencia y eficacia en las órdenes de trabajo y movimiento.

- Normas y recomendaciones de seguridad de movimiento, manipulación manual y conservación de productos.

- Normas y recomendaciones de circulación en vía pública, carga y descarga.

- Movimientos dentro y fuera de la superficie comercial.

- Órdenes de reparto de proximidad: Definición de recorrido/rutas de reparto.

- Interpretación de callejeros locales.

Conducción de transpalés y carretillas de mano:

-Tipos y características de los equipos de trabajo móviles (transpalés manuales o eléctricos, carretillas de mano, apiladores manuales o eléctricos, carretillas contrapesadas entre otros).

- Localización de los elementos del equipo de trabajo. Optimización de tiempo y espacio en equipos de trabajo móviles: transpalés y carretillas.

- Colocación y estabilidad de la carga.

- Estiba, clasificación y agrupamiento.

- Normas de seguridad y salud en el movimiento de productos.

- Higiene postural y equipo de protección individual.

- Simulación de maniobras en el movimiento de cargas con transpalés y carretillas de mano.

Mantenimiento de primer nivel de transpalés y carretilla de mano:

- Herramientas y material de limpieza de los equipos.

- Recomendaciones básicas de mantenimiento de equipos del fabricante.

- Pautas de comportamientos y verificación en el mantenimiento de equipos de trabajo móvil sencillo.

- Sistema hidráulico y de elevación.

- Cambio y carga de baterías.

- Comprobación rutinaria y mantenimiento básico de transpalés.

- Simulación de operaciones de mantenimiento de primer nivel de transpalés y carretillas de mano.

Orientaciones pedagógicas:

Este módulo está abierto a prácticas y actividades, que deberán ser concretadas por cada profesor en función del centro, el entorno en el que se encuentra, el alumnado, etc. Introduciendo al mismo tiempo los conceptos teóricos necesarios para poder realizarlas.

Las prácticas programadas se podrán realizar individualmente o en grupos, adaptando el nivel de dificultad a las capacidades del alumno.

Un planteamiento deductivo permitirá que, con el desarrollo de las diferentes prácticas y actividades, el alumno aprenda y consolide métodos de trabajo y establezca los procesos y procedimientos más adecuados.

Módulo Profesional: Atención básica al cliente.

Código: PCPI COM 104

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

1. Aplica técnicas de comunicación básica en distintas situaciones de atención y trato en función de distintos elementos, barreras, dificultades y alteraciones.

Criterios de evaluación:

a) Se ha diferenciado entre procesos de información y de comunicación, identificando el funcionamiento de un proceso de comunicación efectiva y los elementos que intervienen.

b) Se ha explicado en qué consiste la escucha activa en un proceso de comunicación efectiva y sus componentes verbales y no verbales.

c) A partir de un caso práctico caracterizado, en el que se observa una comunicación entre dos interlocutores que utilizan algunas señales de escucha, se han:

- Discriminado los diferentes signos y señales de escucha en la comunicación entre interlocutores.

- Definido los componentes actitudinales principales para una escucha empática y efectiva.

- Identificado las habilidades técnicas y personales a utilizar en la escucha efectiva.

- Identificado los errores más comunes que se cometen en la escucha efectiva.

- Explicado la utilidad y ventajas de la escucha efectiva en las comunicaciones interpersonales.

d) A partir de la observación de una situación profesional simulada de atención comercial en la que se ponen en práctica las habilidades y errores básicos de escucha efectiva, se han identificado y descrito los errores más comunes que se cometen.

e) En diferentes casos de relación interpersonal en entornos de trabajo, y a través de simulaciones, se han:

- Definido estrategias y pautas de actuación para el logro de comunicaciones efectivas desde el punto de vista del emisor.

- Aplicado pautas de comunicación efectiva en cada caso.

- Identificado, una vez realizada la simulación, los puntos críticos del proceso de comunicación desarrollado, explicando puntos fuertes y débiles.

- Explicado las posibles consecuencias de una comunicación no efectiva, en un contexto de trabajo dado.

f) Se ha valorado la importancia de utilizar un tono de voz amistoso y amigable en el trato y comunicación con clientes.

2. Adopta actitudes y comportamientos que proporcionen una atención efectiva y de calidad de servicio al cliente en situaciones sencillas de atención básica en el punto de venta.

Criterios de evaluación:

a) Se ha explicado la importancia de la adecuación de la imagen personal a la imagen que una empresa transmite al cliente.

b) Se han identificado las pautas verbales y no verbales de comportamiento que favorecen una comunicación efectiva con el cliente en el proceso de la venta.

c) Se han relacionado distintos tipos de clientes con las respectivas estrategias de atención que requieren.

d) Se ha valorado la importancia de la comunicación eficaz y la calidad en la atención y servicio al cliente como desarrollo de la empresa.

e) Se ha argumentado la importancia de la imagen personal y signos de comunicación corporal no verbal en la atención al cliente.

f) A partir de la simulación de una solicitud de información de localización de un producto por parte de un cliente, se ha:

- Interpretado la petición/demanda identificando el contenido de la petición/demanda que formula el cliente.

- Mostrado una actitud de implicación en la respuesta o demanda del cliente, mostrando interés.

- Respondido con respeto y amabilidad, de forma eficaz al cliente utilizando el vocabulario y tono adecuado.

g) En un supuesto de solicitud de información de precio o características de un determinado producto/pedido realizado por un cliente, se ha:

- Interpretado eficazmente la necesidad de información utilizando los procedimientos y medios disponibles.

- Transmitido con claridad y orden las características básicas y precio demandadas por el cliente.

h) Se han identificado las características de una empresa orientada a la fidelización y orientación al cliente.

3. Aplica técnicas de atención básica en distintas situaciones de demanda de información y solicitud de clientes.

Criterios de evaluación:

a) Se ha argumentado el coste de la pérdida de clientes afectados por los errores y una deficiente atención al cliente.

b) Se han descrito situaciones en las que se debe dar una atención básica al cliente: solicitud de productos, solicitud de información y quejas básicas.

c) Se ha descrito el proceso que habitualmente debe seguir una queja o reclamación presentada en un establecimiento comercial y/o en el reparto domiciliario.

d) Se ha identificado la documentación que se utiliza habitualmente para recoger una reclamación de un cliente y la información que debe contener.

e) A partir de la simulación de distintas situaciones de atención, demanda de información, conflicto o queja de clientes, se ha:

- Identificado la naturaleza de la atención requerida.

- Valorado la capacidad individual para responder a la misma

- Simulado la atención al cliente aplicando técnicas de escucha activa y orientación al cliente.

- Simulado con claridad y asertividad sobre el procedimiento a seguir para la formulación de la queja.

- Transmitido con respeto y amabilidad una actitud de implicación y compromiso de resolución en la queja planteada.

f) A partir de un supuesto de reclamación del cliente en una entrega domiciliaria, se ha:

- Determinado el tipo de reclamación y la capacidad y modo de resolver la reclamación.

- Simulado la cumplimentación en el documento correspondiente de la queja, modificando la nota de entrega o en un documento ad-hoc.
- Argumentado las ventajas del registro de las quejas y reclamaciones para la mejora del servicio.
- Detallado los procedimientos habituales en el registro de las incidencias.

4. Adopta pautas de comportamiento asertivo adaptándolas a situaciones de reclamaciones y/o solicitudes de clientes en el punto de venta o reparto a domicilio.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha explicado la diferencia entre tres estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y no asertivo, el comportamiento verbal y no verbal de cada uno y sus efectos
- b) Se ha explicado en qué consiste cada una de las principales técnicas de asertividad: disco rayado, banco de niebla, libre información, aserción negativa, interrogación negativa, autorrevelación, compromiso viable, entre otras.
- c) En diferentes casos debidamente caracterizados, en los que se simulan procesos de comunicación interpersonal en un entorno de trabajo comercial, punto de venta, se han aplicado las pautas verbales y no verbales del comportamiento asertivo para:
 - Expresar opiniones, expectativas o deseos ante una supuesta situación de trabajo en un grupo.
 - Realizar peticiones o solicitar aclaraciones, información a un miembro del supuesto grupo de trabajo y o instrucciones al responsable directo.
 - Recibir y aceptar críticas y/o reclamaciones habituales en las relaciones con clientes mostrando signos de comportamiento positivo.
 - Utilizar fórmulas de respuesta asertiva de forma natural y segura.

Duración: 90 horas.

Contenidos:

Aplicación de técnicas de atención y comunicación con clientes:

- Concepto, elementos y funciones de la atención al cliente.
- Etapas del proceso de comunicación interpersonal. Dificultades y barreras en la comunicación con el cliente.
- Comunicación oral y escrita. Diferencias y similitudes. Ventajas y desventajas.
- Características y elementos de la comunicación no verbal con clientes.
- Lenguaje corporal e imagen personal. Técnicas para mejorar la comunicación no verbal en la atención al cliente.
- Simulación de situaciones básicas de atención y relación con el cliente.

La calidad del servicio de atención al cliente:

- Fuente de automotivación personal y profesional.
- La calidad como proceso de mejora continua.

- Las reclamaciones y quejas: resolución y pautas de actuación.
- Documentación básica de atención al cliente.
- La atención personalizada como sinónimo de calidad.
- Excelencia en el servicio: el valor del cliente satisfecho.

Orientaciones pedagógicas

Este módulo está abierto a prácticas y actividades, que deberán ser concretadas por cada profesor en función del centro, el entorno en el que se encuentra, el alumnado, etc. Introduciendo al mismo tiempo los conceptos teóricos necesarios para poder realizarlas.

Las prácticas programadas se podrán realizar individualmente o en grupos, adaptando el nivel de dificultad a las capacidades del alumno.

Un planteamiento deductivo permitirá que, con el desarrollo de las diferentes prácticas y actividades, el alumno aprenda y consolide métodos de trabajo y establezca los procesos y procedimientos más adecuados.

Módulo Profesional: Formación en centros de trabajo.

Código: PCPI COM 105

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

1. Apoya la observación y realización de las acciones de venta y cobro, con los medios disponibles en el establecimiento y especificaciones recibidas.

Criterios de evaluación:

a) Se ha colaborado en acciones de venta y cobro, aplicando técnicas adecuadas y medios disponibles en el establecimiento y especificaciones recibidas.

2. Supervisa y recepciona operaciones de recepción y almacenaje de productos, verificando las condiciones contratadas del pedido.

Criterios de evaluación:

a) Se han revisado las operaciones de recepción y almacenaje de productos, verificando la conformidad con las condiciones contratadas del pedido y aplicando los procedimientos establecidos y la normativa de seguridad e higiene.

3. Elabora documentación generada en el almacén y en la actividad comercial de la empresa, utilizando programas informáticos de gestión siguiendo los procedimientos establecidos.

Criterios de evaluación:

a) Se ha elaborado la documentación necesaria en el almacén y en la actividad comercial, utilizando los procedimientos establecidos

4. Apoya en el montaje de un escaparate, previamente definido, de acuerdo a las características del establecimiento, con la imagen que quiere transmitir y respetando las normas específicas de seguridad.

Criterios de evaluación:

a) Se han montado escaparates, según objetivos previamente definidos, según la política comercial del establecimiento, con la imagen que se quiere transmitir, respetando normas específicas de seguridad.

5. Calienta zonas frías del establecimiento, aplicando técnicas de merchandising y procedimientos determinados.

Criterios de evaluación:

a) Se han calentado zonas frías del establecimiento, aplicando técnicas de merchandising y procedimientos determinados.

6. Realiza cualquier actividad o tarea asignada y relacionada con el trabajo que realiza, con profesionalidad, demostrando una actitud de superación y respeto.

a) Se han realizado las actividades y tareas asignadas, relacionadas con el trabajo que realiza con responsabilidad y profesionalidad, demostrando una actitud de superación y respeto.

b) Se han interpretado y ejecutado con diligencia las instrucciones que recibe - Se ha responsabilizado del trabajo que desarrolla, comunicándose eficazmente con la persona adecuada en cada momento.

c) Se ha mostrado en todo momento una actitud de respeto hacia los procedimientos y normas establecidos.

d) Se ha coordinado su actividad con el resto del personal.

e) Se ha incorporado puntualmente al puesto de trabajo.

f) Se ha mantenido una actitud de colaboración y respeto con el resto del personal de la empresa.

7. Participa en la preparación de las máquinas, equipos y herramientas, utilizando los medios que intervienen en el proceso.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los materiales, herramientas, útiles, máquinas y equipos relacionados en el proceso.

b) Se han realizado las operaciones necesarias para la preparación y regulación de las máquinas y equipos.

c) Se han realizado operaciones de carga y descarga del material utilizado.

d) Se han manipulado correctamente los útiles y accesorios.

8. Actúa conforme a la legislación en materia de seguridad e higiene y normas medioambientales relativas al ámbito de la empresa, en el ejercicio de las actividades inherentes al puesto de trabajo, realizando las operaciones necesarias para su cumplimiento.

Criterios de evaluación:

a) Se han respetado en todo momento las normas de seguridad, personales, colectivas y medioambientales en el desarrollo de las distintas actividades, tanto las recogidas en la normativa específica, como en las particulares establecidas por la empresa.

b) Se ha mantenido la zona de trabajo libre de riesgos, con orden y limpieza.

c) Se han identificado los riesgos asociados a materiales, máquinas e instalaciones.

d) Se han identificado la información y señales de precaución que existan en el lugar de su actividad.

Duración: 150 horas.

Anexo IV

Módulos Profesionales y su relación con las unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales que incluye el programa de cualificación profesional inicial de Auxiliar Dependiente de Comercio.

Unidades de Competencia	Denominación del módulo
UC1327_1: Realizar operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta.	PCPI COM 101 Operaciones auxiliares en el punto de venta.
UC1326_1: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.	PCPI COM 102 Preparación de pedidos.
UC1328_1: Manipular y trasladar productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, utilizando transpalés y carretillas de mano.	PCPI COM 103 Manipulación y movimientos con transpalés y carretillas de mano.
UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.	PCPI COM 104 Atención básica al cliente.

Anexo V

Distribución horaria de los módulos que forman parte del programa de cualificación profesional inicial de Auxiliar Dependiente de Comercio

	Módulos	Horas semanales	Horas anuales
Módulos formativos de carácter general	Competencias básicas relacionadas con la comunicación lingüística, matemáticas, conocimiento e interacción con el medio, aprender a aprender y tratamiento de la información u competencia digital.	10	300
	Competencias de autonomía e iniciativa personal, orientación, relaciones laborales y desarrollo del espíritu emprendedor.	2	60
	Libre configuración	2	60
Módulos profesionales	Operaciones auxiliares en el punto de venta	5	150
	Preparación de pedidos.	4	120
	Manipulación y movimientos con transpalés y carretillas de mano	4	120
	Atención básica al cliente	3	90
	Formación práctica en centro de trabajo	*	150
	TOTAL	30	1050

* El desarrollo del módulo de formación en centro de trabajo se realizará, preferentemente, durante las cinco últimas semanas del curso, a razón de 30 horas semanales

Anexo VI

Distribución horaria del segundo curso de la modalidad de programas de dos años académicos que contenga la cualificación profesional de Actividades Auxiliares de Comercio.

Cualificación Profesional: Actividades Auxiliares de Comercio (R.D. 1179/2008, de 11 de julio)

	Ámbitos		Horas semanales
Módulos voluntarios	Ámbito de la comunicación	Lengua y literatura castellana	4
		Lengua extranjera	2
	Ámbito científico-tecnológico		8
	Ámbito social		4
	Módulos		
Módulos de la cualificación	Operaciones auxiliares en el punto de venta		4
	Preparación de pedidos.		3
	Manipulación y movimientos con transpalés y carretillas de mano		3
	Atención básica al cliente		2
	Formación práctica en centro de trabajo		*
	TOTAL		30

* La duración de la formación en centros de trabajo oscilará entre 60 y 120 horas

Anexo VII

Especialidades del profesorado para la impartición de los módulos profesionales

Módulo	Especialidad	Cuerpo
PCPI COM 101 Operaciones Auxiliares en el Punto de Venta	Procesos Comerciales	Profesor Técnico de Formación Profesional
PCPI COM 102 Preparación de Pedidos	Procesos Comerciales	Profesor Técnico de Formación Profesional
PCPI COM 103 Manipulación y Movimientos con Transpalés y Carretillas de Mano	Procesos Comerciales	Profesor Técnico de Formación Profesional
PCPI COM 104 Atención Básica al cliente	Procesos Comerciales	Profesor Técnico de Formación Profesional

Anexo VIII

Titulaciones requeridas para la impartición de los módulos profesionales que conforman el programa de cualificación profesional inicial de Auxiliar Dependiente de Comercio para los centros de titularidad privada o pública y de otras Administraciones distintas de la educativa.

Módulo	Titulación requerida
PCPI COM 101 Operaciones Auxiliares en el Punto de Venta	Título de Técnico Superior o equivalente. Título de Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o Diplomado o el título de Grado equivalente, cuyo perfil académico se corresponda con la formación asociada a los módulos profesionales del programa de cualificación profesional inicial.
PCPI COM 102 Preparación de Pedidos	
PCPI COM 103 Manipulación y Movimientos con Transpalés y Carretillas de Mano	
PCPI COM 104 Atención Básica al cliente	

Anexo IX

Espacios y equipamientos para el desarrollo del programa de cualificación profesional inicial de Auxiliar Dependiente de Comercio

Espacios:

Espacio formativo	Superficie m ²
Aula polivalente	30
Aula –Taller de Comercio	90

Equipamientos:

Espacio formativo	Equipamiento
Aula polivalente	<ul style="list-style-type: none"> - PCs instalados en red, cañón de proyección e internet. - Medios audiovisuales.
Aula –Taller de Comercio	<ul style="list-style-type: none"> - Mobiliario del punto de venta. - Góndolas, expositores y estanterías. - Software de gestión de almacenaje y atención al cliente. - Impresora. - Material de envoltorio (soporte de papel, bolsas, envoltorios, lazos, etc.) - Máquina etiquetadora. - Caja de herramientas. - Instrumentos de medida, peso y verificación (básculas ...) - Máquinas portátiles (taladradoras, caladora,...) - Traspalé y carretilla de mano. (Al menos 2 unidades). - Material de embalaje. Palés, cajas y plataformas. - Material de protección individual. (gafas protectoras, guantes, casco, etc.). - Material de limpieza y acondicionamiento de estanterías y escaparates. - Herramientas auxiliares, utillaje y material de consumo (pinturas: lápices, temperas, acrílicas. Brochas, rodillos, pincele. Cortadores de distintos tamaños. Tijeras. Pegamentos y colas para papel y madera. Cinta de celo y precinto. Cartulinas de distintos tipos y colores.... Planchas de Porexpan. Planchas de Cartón Pluma. Plancha de DM, de distintos grosores.