

Segunda. La presente Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de Cantabria.

Santander, 4 de diciembre de 2008.—La consejera de Educación, Rosa Eva Díaz Tezanos.

**ANEXO I**

(Decreto 143/2007, de 31 de octubre, y 79/2008, de 14 de agosto)

**Ficha personal del alumnola**



**Datos personales y familiares**

Apellidos	Nombre	Fecha de nacimiento
Lugar de nacimiento	Provincia	País
Nacionalidad		
Domicilio	C.P.	Teléfono
E-mail		
Cambio de domicilio	C.P.	Teléfono
E-mail		
Nombre del padre o tutor	Teléfonos	Estudios y profesión
Nombre de la madre o tutor	Teléfonos	Estudios y profesión
Número total de hermanos	Lugar que ocupa entre ellos	

**Datos médicos**

Observaciones médicas significativas:

**Datos psicopedagógicos y/o sociales**

**Medidas de atención a la diversidad:** MOG (Medidas ordinarias generales); MOS (Medidas ordinarias singulares); MEP (Medidas específicas. Si es un adaptación curricular significativa, ACS); MEX (Medidas extraordinarias)

Tipo de medida	Descripción de la medida	Curso/Ciclo en que se adopta

Fecha de ingreso en el centro: \_\_\_\_\_ Fecha de baja en el centro: \_\_\_\_\_

**El director/a**

(Sello del centro)

Fdo.: .....

**ANEXO II**

(Decreto 143/2007, de 31 de octubre)

**Resumen de la escolaridad del Primer ciclo de la Educación infantil**

Curso	Edad	Nombre y domicilio del centro	Firma del director/a y sello del centro

**Medidas de atención a la diversidad:** MOG (Medidas ordinarias generales); MOS (Medidas ordinarias singulares); MEP (Medidas específicas. Si es un adaptación curricular significativa, ACS); MEX (Medidas extraordinarias)

Tipo de medida	Descripción de la medida	Curso en que se adopta

Fecha de finalización del ciclo: \_\_\_\_\_

**Observaciones sobre escolaridad** (se consignarán cuantas circunstancias concurren en el régimen de escolarización del alumno)

Los datos consignados en el presente documento se corresponden con la documentación custodiada en la Secretaría de este centro.

El maestro/a tutor/a

El director/a

(Sello del centro)

Fdo.: .....

Fdo.: .....

**ANEXO III**

(Decreto 79/2008, de 14 de agosto)

**Resumen de la escolaridad del Segundo ciclo de la Educación infantil**

Curso	Edad	Nombre y domicilio del centro	Firma del director/a y sello del centro

**Medidas de atención a la diversidad:** MOG (Medidas ordinarias generales); MOS (Medidas ordinarias singulares); MEP (Medidas específicas. Si es un adaptación curricular significativa, ACS); MEX (Medidas extraordinarias)

Tipo de medida	Descripción de la medida	Curso en que se adopta

Fecha de finalización del ciclo: \_\_\_\_\_

**Observaciones sobre escolaridad** (se consignarán cuantas circunstancias concurren en el régimen de escolarización del alumno)

Los datos consignados en el presente documento se corresponden con la documentación custodiada en la Secretaría de este centro.

El maestro/a tutor/a

El director/a

(Sello del centro)

Fdo.: .....

Fdo.: .....

08/17052

**CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN**

*Orden EDU/107/2008, de 12 de diciembre, por la que se establece el perfil profesional y el currículo de los módulos específicos del programa de cualificación profesional inicial de Ayudante Técnico en Comercio y Almacén en la Comunidad Autónoma de Cantabria.*

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación determina en su artículo 30 que, corresponde a las Administraciones educativas organizar los programas de cualificación profesional inicial. Asimismo, indica que, el objetivo de dichos programas es que todos los alumnos que los cursen alcancen competencias profesionales propias de una cualificación de nivel uno de la estructura actual del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales creado por la Ley 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, así como que tengan la posibilidad de una inserción sociolaboral satisfactoria y amplíen sus competencias básicas para proseguir estudios en las diferentes enseñanzas.

La Orden EDU/42/2008, de 19 de mayo, por la que se regulan los programas de cualificación profesional inicial que se desarrollen en el ámbito de gestión de la Consejería de Educación de la Comunidad Autónoma de Cantabria específica en el artículo 10 que, la Consejería de Educación elaborará el currículo de los módulos obligatorios específicos de los distintos perfiles profesionales, a medida que se publiquen nuevas cualificaciones en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

En virtud de lo anteriormente expuesto, con el dictamen del Consejo de Formación Profesional de Cantabria y de acuerdo con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 6/2002, de 10 de diciembre, de Régimen Jurídico del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria,

## DISPONGO

## Artículo Primero.

La presente Orden tiene por objeto establecer el perfil profesional y el currículo del Programa de Cualificación Profesional Inicial de Ayudante Técnico en Comercio y Almacén en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Cantabria, teniendo en cuenta las características socio-productivas, laborales y educativas de dicha Comunidad.

## Artículo Segundo.

La identificación del perfil profesional, la competencia general, las competencias profesionales, personales y sociales, la relación de cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título, así como el entorno profesional del mismo, se establecen en el anexo I de la presente Orden.

## Artículo Tercero.

El desarrollo y estructura de los módulos profesionales son los establecidos en el anexo II de la presente Orden.

## Artículo Cuarto.

Los espacios y equipamientos mínimos necesarios para el desarrollo del programa de cualificación profesional inicial de Ayudante Técnico en Comercio y Almacén se disponen en el Anexo III de la presente Orden. Los espacios formativos podrán ser ocupados por diferentes grupos de alumnos que cursen el mismo u otros programas, ciclos formativos o etapas educativas.

## Artículo Quinto.

La atribución docente de los módulos profesionales que constituyen las enseñanzas de este perfil profesional, así como las titulaciones requeridas y cualesquiera otros requisitos necesarios para el profesorado de los centros de titularidad privada o pública y de otras administraciones públicas distintas de las educativas se establecen en el anexo IV de la presente Orden.

## Artículo Sexto.

La relación entre las Unidades de Competencia y los módulos profesionales se determina en el anexo V de esta Orden.

## Artículo Séptimo.

En el perfil profesional del Programa de Cualificación Profesional Inicial, cuando el desempeño de la actividad profesional se asocie a un carné o acreditación específica en la Comunidad Autónoma de Cantabria, los contenidos de los módulos específicos se adaptarán para garantizar aquellos que posibiliten la obtención del carné o acreditación específica, de forma que, con la superación del Programa se facilite su obtención directa, en los términos que determine la Administración pública competente.

## Artículo Octavo.

Las programaciones didácticas desarrolladas según las directrices del currículo establecido en la presente Orden, recogerán la igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, sin que ello suponga incluir y realizar modificaciones significativas que afecten a la competencia profesional establecida para este título.

## DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA

Se habilita al titular de la Dirección General competente en materia de Formación Profesional y Educación Permanente para dictar las resoluciones e instrucciones que sean precisas para la aplicación de lo dispuesto en esta Orden.

## DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA

La presente Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el BOC.

Santander, 12 de diciembre de 2008.—La consejera de Educación, Rosa Eva Díaz Tezanos.

## ANEXO I

## Identificación del Perfil Profesional.

El Programa de Cualificación Profesional Inicial de Ayudante Técnico en Comercio y Almacén queda identificado por los siguientes elementos:

Denominación: Ayudante Técnico en Comercio y Almacén.

Código: COM101C

Nivel: Programa de Cualificación Profesional Inicial.

Duración de los módulos específicos: 630 horas.

Familia Profesional: Comercio y Marketing.

## Competencia General.

Realizar las operaciones comerciales básicas de almacenaje, reposición, acondicionamiento, mantenimiento, reparto, expedición y venta de todo tipo de mercancías, propias de la actividad comercial de una empresa y/o almacén, integrándose en la dinámica de trabajo propuesta, 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 servicio.

## Competencias Profesionales, Personales y Sociales

Las competencias profesionales, personales y sociales del perfil profesional son las que se relacionan a continuación:

a) Realizar las operaciones de comprobación, desconsolidación y desembalaje de cargas.

b) Marcar y etiquetar de la carga, comprobando los datos de identificación y codificación, con el fin de facilitar su localización y garantizar su trazabilidad.

c) Utilizar los equipos y herramientas específicas de etiquetado y marcaje.

d) Realizar el recuento y la reposición de productos y mercancías para mantener actualizado el stock del almacén o del punto de venta.

e) Colocar la carga o mercancías en el lugar asignado, optimizando el tiempo y espacio, siguiendo criterios de organización y colocación establecidos.

f) Preparar y embalar el pedido en el tiempo y forma establecidos, seleccionando las mercancías o productos de forma efectiva, ordenada y segura, utilizando el material, equipos y medios de embalaje adecuados para preservar la conservación y estabilidad del pedido hasta su destino final.

g) Trasladar, cargar y descargar bultos, cajas o productos en, transpalés, carretillas automotoras o manuales, manteniendo la estabilidad y equilibrio de la carga.

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

i) Transportar y abastecer de materias primas y materiales a las líneas de producción, así como retirar los residuos generados en los procesos productivos a las zonas previstas para dicho fin.

j) Colocar los expositores y elementos de animación del punto de venta, en el lugar y modo indicado por el superior jerárquico,

k) Cumplir con las instrucciones y criterios de merchandising y seguridad establecidos, con el fin de atraer la atención, orientar e informar al cliente.

l) Disponer los elementos de seguridad y etiquetas en los productos expuestos en el punto de venta, para garantizar la seguridad, actualización y veracidad de la información al cliente en el punto de venta.

m) Empaquetar productos, de acuerdo con la imagen y criterios comerciales, utilizando el material y técnicas

específicas para la correcta y atractiva presentación del producto.

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

o) Atender al cliente, demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.

p) Utilizar las normas de cortesía en su relación con los clientes, teniendo en cuenta la imagen corporativa de la empresa o centro de trabajo.

q) Mantener el área de trabajo en orden y limpieza a lo largo de su actividad.

r) Aplicar y respetar los protocolos de calidad, las normas de seguridad y protección ambiental necesarias en función de las intervenciones realizadas.

s) Cumplir las especificaciones establecidas en el plan de prevención de riesgos laborales, detectando y previniendo los riesgos asociados al puesto de trabajo.

t) Participar activamente en el grupo de trabajo, contribuyendo al buen desarrollo de las relaciones personales y profesionales, para fomentar el trabajo en equipo.

u) Mantener hábitos de orden, puntualidad, responsabilidad y pulcritud a lo largo de su actividad.

Relación de Cualificaciones y Unidades de Competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

Relación de cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el Programa de Cualificación Profesional Inicial.

Cualificaciones Profesionales completas:

Actividades auxiliares de almacén. COM411\_1 (REAL DECRETO 1179/2008, de 11 de julio), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC1325\_: 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.

Actividades auxiliares de comercio. COM412\_1 (REAL DECRETO 1.179/2008, de 11 de julio), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC1326\_1: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.

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.

UC1329\_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.

Entorno Profesional

Ámbito profesional:

Desarrolla sus funciones en establecimientos comerciales, almacenes y organizaciones de cualquier naturaleza, pública y privada, siguiendo las instrucciones recibidas y bajo la supervisión directa de un responsable del establecimiento o reparto comercial.

Sectores productivos:

En todos los sectores productivos, teniendo un marcado carácter transectorial, especialmente en el sector del comercio mayorista y minorista, supermercados, grandes superficies comerciales y centros de distribución comercial.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes:

- Mozo de almacén.
- Carretillero.
- Preparador de pedidos.
- Operario de logística.

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

#### ANEXO II

Módulos Profesionales

Los módulos específicos del perfil profesional del programa de cualificación profesional inicial son los que a continuación se relacionan:

- C1829: Operaciones de almacenaje.
- C1830: Preparación de pedidos.
- C1831: Manipulación y movimiento de cargas.
- C1832: Mantenimiento del punto de venta.
- C1034: Atención básica al cliente.
- C1833: Fase de prácticas en centros de trabajo.

MÓDULO PROFESIONAL: Operaciones de almacenaje.

Código: C1829

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

RA 1. Diferencia las funciones y características de distintos tipos de almacenes, sus zonas, y equipo de trabajo en empresas/organizaciones tanto industriales como comerciales y de servicios.

Criterios de evaluación:

a) Se han descrito las características básicas de distintos tipos de almacenes según su naturaleza y función en empresas/organizaciones industriales, comerciales y de servicios.

b) Se han identificado las características básicas de las operaciones de un almacén-tipo así como el currículo o flujo de mercancías que se produce en el mismo.

c) Se han diferenciado las funciones de cada zona del almacén según el tipo de almacén y las operaciones básicas del mismo.

d) Se han relacionado los puestos de trabajo con las funciones y responsabilidades que ejecutan.

e) Se han diferenciado las distintas zonas de recepción, expedición, «picking» y movimiento, a partir del plano o «lay-out» de un almacén tipo.

f) Se ha señalado el circuito que siguen los productos en el almacén desde su entrada y hasta su expedición, a partir del plano o «lay-out» de un almacén tipo.

RA 2. Interpreta la información y elementos básicos de la documentación, órdenes de trabajo y registro habituales de las operaciones propias del almacén tales como recepción, almacenaje, carga u otras.

Criterios de evaluación:

a) Se han diferenciado las operaciones a las que hacen referencia los distintos tipos de documentación propia del almacén: albaranes, órdenes de trabajo y acuses de recibo de las mercancías expedidas.

b) Se han identificado las características de las mercancías, origen y destino de las operaciones especificadas, a partir de la documentación propia del almacén.

c) Se ha argumentado la utilidad de las etiquetas y la codificación de la mercancía.

d) Se han interpretado la información, código EAN (European Article Number), lote, punto de origen, punto de destino, fecha de rotación y caducidad entre otros, de las cargas, bultos y mercancías.

e) Se ha identificado el lugar y situación de la mercancía a partir de los datos de la orden de trabajo, albarán y/o etiqueta.

f) Se ha determinado el lugar de ubicación y destino de la mercancía a partir de la información contenida en la etiqueta en el embalaje de los bultos/cargas.

g) Se han determinado las condiciones de conservación, manipulación y movimiento de la mercancía a partir de las etiquetas y símbolos de manipulación y transporte que contiene una determinada mercancía.

h) En casos debidamente caracterizados:

a. Se han diferenciando lugar y punto de recepción, medio de llegada, hora prevista y características de las mercancías y destino de la misma en tránsito o almacenaje.

b. Se ha diferenciado el equipo de manipulación necesario para la recepción de las mercancías en el almacén.

c. Se ha simulado la realización de la operación, con efectividad y utilizando el equipo adecuado, de acuerdo a la orden de trabajo

RA 3. Identifica los criterios de actuación, integración y cooperación profesional propios del operario de almacén para ofrecer un servicio de almacén de calidad.

Criterios de evaluación:

a) Se han descrito las relaciones funcionales y jerárquicas fundamentales que caracterizan un equipo de trabajo habitual en un almacén-tipo.

b) Se ha explicado el concepto de cliente interno y externo al servicio de almacén de una empresa de cara a la prestación de un servicio de calidad.

c) Se han identificado las posibles estrategias o variantes –uno sólo, uno con uno, uno con algunos, uno con todos, todos con uno- en las formas de trabajo de operaciones básicas de almacén.

d) Se ha justificado la importancia de la integración y participación activa en un equipo de trabajo para ofrecer un servicio de almacén de calidad.

e) Se ha especificado el objetivo fundamental de la operación de almacén.

RA 4. Relaciona las medidas de prevención de riesgos que deben tomarse en los accidentes habituales de las operaciones y manipulación de cargas en el almacén.

Criterios de evaluación:

a) Se han explicado los riesgos y accidentes más frecuentes de las operaciones de almacenaje: lumbalgias, hernias, pinzamientos en pies y manos, caída de altura de personas u objetos, vuelco, contacto eléctrico, entre otros.

b) Se han descrito los efectos y accidentes más habituales en la colocación de estiba de las mercancías sobre la estabilidad y seguridad de una estantería, unidad de carga, contenedor o vehículo de transporte y se han relacionado con los medios o sistemas de sujeción habituales.

c) Se han expuesto las ventajas de la utilización del equipo de protección individual y los equipos de manipulación manual de cargas y mercancías: carretillas de mano, transpalés u otros en las actividades auxiliares de almacén.

d) Se han diferenciado los riesgos derivados del tipo de mercancía almacenada: hundimiento de niveles de carga, golpes y atropellos por carretillas o equipos de manutención, incendios, entre otros.

e) Se han diferenciado los riesgos derivados de los sistemas fijos de almacenaje: choques o golpes contra la estructura, accidentes de circulación, montaje y desmontaje de estanterías, entre otros.

f) Se han relacionado los riesgos de manipulación y el uso de equipos de protección individual y adopción de normas de seguridad e higiene postural diferenciando las mercancías especiales: peligrosas, pesadas y voluminosas entre otras de las operaciones del almacén.

g) Se han identificado los riesgos derivados del apilado/desapilado de la carga.

h) Se han descrito los equipos de protección adecuados para el trabajo de apilado y desapilado de la carga.

i) Se ha simulado la higiene postural para el trabajo de apilado y desapilado de la carga.

j) Se han explicado las medidas que deben tomarse en caso de incendio en un almacén interpretando adecuadamente la señalización básica y las consecuencias derivadas de su no cumplimiento.

k) Se han simulado las medidas a tomar en el caso de un incendio o accidente de almacén.

RA 5 Maneja equipos básicos de etiquetado, localización y recuento del almacén cumpliendo las normas de seguridad y salud.

Criterios de evaluación:

a) Se han diferenciado las características y funcionalidad del equipamiento y sistemas de movimientos y colocación habituales en distintos tipos de almacén.

b) Se han señalado las ventajas y necesidad de minimizar los movimientos y tiempos de recorrido en las operaciones y movimientos básicos de mercancías en un almacén-tipo.

c) Se han diferenciado las características y funcionalidad de los equipos de identificación y localización de mercancías/productos en el almacén.

d) Se han identificado los equipos y tendencias a la automatización de los almacenes.

e) Se ha valorado el papel de los operarios del almacén en el uso de equipos automatizados, valorando la realización del trabajo de forma coordinada e integrada con el resto de miembros del almacén.

f) Se han descrito las ventajas y función de la implantación de sistemas de radiofrecuencia y etiquetas inteligentes en el almacén.

g) Se han identificado los pasos para realizar las operaciones de colocación/estiba, enganche y sujeción de cargas

h) Se han identificado los dispositivos y elementos de seguridad: cables, cadenas, eslingas y ganchos de sujeción.

i) Se ha simulado el recuento, etiquetado y verificación del estado de las mercancías e identificación de huecos o desabastecimiento utilizando el equipo de identificación y comprobación, pistola láser, etiquetadora y PDAs, entre otros.

RA 6. Valora la necesidad e implicaciones de mantener el orden y limpieza en el almacén para la realización efectiva de las operaciones

Criterios de evaluación:

a) Se han explicado las ventajas de adoptar medidas de orden, limpieza y mantenimiento en la realización del trabajo individual y en la manipulación de mercancías.

b) Se han descrito las operaciones de limpieza, desinfección, desinsectación y desratización de las instalaciones.

c) Se han asociado los diferentes tipos de residuos y elementos desechables, susceptibles de reciclaje, generados en un almacén con el contenedor adecuado.

d) Se ha razonado la importancia de mantener el entorno de trabajo limpio y ordenado, argumentando las implicaciones y consecuencias que tiene en un comportamiento profesional.

e) Se han descrito las medidas de orden y mantenimiento necesarias para la realización del trabajo del almacén.

f) Se ha limpiado, desinfectado y ordenado los productos, equipos y herramientas utilizadas en casos de mantenimiento básico de primer nivel en un almacén.

g) Se han recogido los diferentes tipos de residuos y elementos desechables para su reciclaje.

h) Se ha realizado la manipulación manual de mercancías tomando las medidas de necesarias de seguridad y salud.

Duración: 120 horas

Contenidos:

Operativa de las actividades auxiliares de almacenaje.

– Principios básicos de organización del almacén: Concepto y funciones.

– Tipología del almacén según tipo de empresa, tamaño, tipos de mercancías o funciones.

– Actividades del almacén: recepción, colocación, cross-docking, expedición, aprovisionamiento de líneas de producción u otras.

– Lay-out del almacén: Disposición de áreas, zonas de trabajo y flujos de mercancías.

– Documentación básica del almacén: órdenes de trabajo, albaranes, hoja de pedido, packing-list, y hoja de transporte entre otros.

– Normativa y recomendaciones en las operaciones auxiliares de almacenaje.

– Riesgos y accidentes habituales en el almacén.

– Normas básicas de actuación en caso de emergencias e incendios.

– Adopción de medidas preventivas.

Técnicas, instalaciones y equipos en las operaciones auxiliares del almacén

– Instalaciones y equipos del almacén.

– Equipos de manutención: almacenamiento, carretillas, estanterías, tarimas, rolls entre otros.

– Unidades de manipulación, almacenaje y transporte de mercancías. Tipología y normalización.

– Sistemas de identificación, localización y seguimiento en las operaciones de almacén: Terminales de radiofrecuencia, codificación, lectores de barras entre otros. Terminales portátiles y sistemas de reconocimiento de voz.

– Procedimientos de utilización de instalaciones y equipos en el almacén.

– Mantenimiento de primer nivel de las instalaciones y equipos del almacén.

– Orden y limpieza en el almacén. Hábitos y actividades fundamentales.

Trabajo en equipo en las operaciones auxiliares de almacenaje.

– Equipo de trabajo del almacén: responsabilidad e interacción del operario del almacén con sus superiores y otras operaciones.

– Hábitos de interdependencia en las relaciones profesionales en el almacén y operaciones logísticas. Aplicación del concepto de trabajo en equipo: el espíritu de equipo y la sinergia.

– Seguridad y cooperación en la utilización del equipo y realización de actividades.

– Identificación de parámetros para una actuación profesional integrada: indicadores de calidad del servicio de almacén e integración de hábitos profesionales.

Orientaciones pedagógicas.

Este módulo profesional contiene la formación asociada a las operaciones y actividades de almacenaje, en condiciones de seguridad y calidad.

La definición de esta función incluye aspectos como:

– La recepción, colocación, mantenimiento y expedición de cargas.

– La actuación apropiada de un operario de almacén.

– El cumplimiento de las normas de prevención de riesgos.

– El empleo y mantenimiento de máquinas, útiles y herramientas.

– La necesidad de orden e higiene en el almacén.

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

– La operativa y técnicas propias de las actividades de almacenaje.

– Las técnicas, instalaciones y equipos que deben emplearse en el trabajo de operario de almacén.

– La normativa y protocolos de seguridad para la prevención de riesgos.

MÓDULO PROFESIONAL: Preparación de pedidos.

Código: C1830

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

RA 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, de logística y en una empresa industrial.

c) Se han argumentado las implicaciones que tiene la existencia de errores y/o carencia de datos para la realización efectiva del pedido.

d) Se han cumplimentado correctamente, de forma ordenada y sin tachaduras todos los apartados necesarios.

e) 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 y mercancías, entre otros, a partir de los datos contenidos en distintos supuestos de orden de pedido, «packing list» y/o albarán de entrega.

f) Se ha establecido la forma de agrupar los productos según su correspondencia o características, a partir de los datos contenidos en distintos supuestos de orden de pedido, «packing list» y/o albarán de entrega.

g) Se han detallado ventajas de registrar y documentar los flujos de información derivados de la preparación de pedidos para el control, trazabilidad y abastecimiento de productos.

h) Se ha manejado un equipo portátil de transmisión de datos PDA u otro, en un supuesto práctico de transmisión de datos a través de radiofrecuencia.

RA 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:

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

c) 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.

d) Se han razonado las exigencias que supone una actitud de prevención y seguridad en la manipulación de mercancías de distintas características.

e) Se ha reconocido 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.

f) 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.

g) 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 de AECOC (Recomendaciones Logísticas de la Asociación Española de Codificación Comercial) entre otras.

h) Se han descrito las actuaciones que deben tomarse consecuencia de dicha simbología o pictograma de movimiento/manipulación.

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

Criterios de evaluación:

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

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

d) Se han ordenado, a partir de distintos órdenes de pedido, las mercancías/productos según las instrucciones y considerando la naturaleza y complementariedad de los mismos.

e) Se han simulado casos prácticos de órdenes de pedidos:

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

f) 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 manteniendo la espalda derecha.

RA 4. Realiza distintos tipos de preparación de pedidos y su embalaje, tanto de forma manual como utilizando un 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 para 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) Se ha utilizado el tipo de embalaje en la cantidad y forma establecidos, en distintos casos prácticos de órdenes de pedidos.

h) Se ha aplicado el procedimiento de agrupación idóneo según la unidad de pedido, en casos prácticos simulados.

i) Se ha utilizado el equipo de embalaje, etiquetado y pesaje adecuado, en distintos casos prácticos de órdenes de pedidos.

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

k) Se ha manejado con precisión el pesaje y/o conteo manual y/o mecánico, en casos de orden de pedido de mercancías/productos a granel, con especificación de distintas unidades de medida y peso.

l) Se han respetado la simbología y recomendaciones de manipulación de las mercancías/productos.

Duración: 60 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. Equipos de pesaje y preparación de pedidos.

- Interpretación de simbología básica en la presentación y manipulación de productos/mercancías.

- Colocación y disposición de productos/mercancías en la unidad de pedido.

- 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 profesional contiene la formación asociada para preparar pedidos de forma eficaz.

La definición de esta función incluye aspectos como:

- La documentación, simbología y recomendaciones para la preparación y conservación de pedidos.

- Las medidas y normas de pesaje y manipulación de pedidos.

- Los equipos de embalaje.

- Las normas de seguridad.

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

- La preparación y el control de pedidos.

- La aplicación de técnicas de preparación de pedidos.

MÓDULO PROFESIONAL: Manipulación y movimiento de cargas.

Código: C1831

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

RA 1. Interpreta y aplica la normativa referente a la prevención de riesgos laborales y de la salud de los trabajadores.

Criterios de evaluación:

a) Se han reconocido los riesgos derivados del manejo manual de cargas: caídas de objetos, contusiones, posturas de levantamiento, sobreesfuerzos repetitivos, fracturas, lesiones músculo-esqueléticas y otros.

b) Se ha valorado la aplicación de medidas de higiene postural en la realización de operaciones de manipulación y movimiento de cargas.

c) Se han reconocido los riesgos derivados del manejo de máquinas automotoras y de tracción o empuje manual, tales como: atrapamientos, cortes, sobreesfuerzos, fatiga posicional repetitiva, torsiones, vibraciones, ruido, gases, y otras.

d) Se han distinguido los distintos tipos de equipos de protección individual (E.P.I.) adecuados a cada riesgo.

e) Se han identificado las medidas de actuación en situaciones de emergencia.

f) Ante un supuesto simulado de carga, transporte y descarga, perfectamente definido:

- Se ha identificado el equipo de protección individual más adecuado.

- Se han reconocido los riesgos derivados del manejo de la carga.

- Se han identificado los riesgos derivados de la conducción del transporte, de la estiba/desestiba, apilado/desapilado de la carga.

- Se han detallado las posibles situaciones de emergencia que se puedan presentar.

RA 2. Identifica las condiciones básicas de manipulación de materiales y productos para su carga o descarga en relación con su naturaleza, estado, cantidades y medidas de transporte utilizado.

Criterios de evaluación:

a) Se han reconocido la documentación o instrucciones que deben acompañar las mercancías objeto de carga, descarga o traslado en su flujo logístico.

b) Se han enumerado las diferentes formas de embalaje y/o envase de protección utilizada que contienen las materias y productos, relacionándolas con su naturaleza y estado de conservación.

c) Se han reconocido los métodos de medición y cálculo de cargas para su correcta manipulación.

d) Se han enumerado los distintos medios de transporte internos y externos, sus condiciones básicas de utilización, así como su relación con las cargas que manipulan.

e) En un supuesto práctico de manipulación de cargas:

- Se ha reconocido e interpretado la documentación presentada en diferentes soportes.

- Se ha identificado si el tipo de embalaje o envase es el correcto.

- Se ha observado si la carga cumple las dimensiones y el peso previstos de acuerdo con el entorno integral de trabajo.

- Se ha reconocido si el equipo de manipulación seleccionado es el adecuado a la carga.

RA 3. Clasifica y describe los distintos tipos de paletización, relacionándolos con la forma de constitución de la carga a transportar.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado las formas básicas de constituir las unidades de carga.

b) Se han explicado las condiciones que deben reunir los embalajes o envases para constituir la unidad de carga.

c) Se han identificado y clasificado los diferentes tipos de palés.

d) Se han explicado las aplicaciones fundamentales de los diferentes tipos de palés.

e) Se han explicado las variaciones en el rendimiento de peso de carga movilizada, en función del aprovechamiento del volumen disponible según las formas de los productos o su embalaje.

f) En un caso práctico de manipulación de materiales y productos debidamente caracterizado:

- Se ha interpretado la información facilitada.

- Se ha localizado la situación física de la carga.

- Se ha comprobado que los embalajes, envases, así como, los materiales o productos reúnen las condiciones de seguridad.

- Se ha comprobado que el tipo de palé o pequeño contenedor metálico seleccionado es el más adecuado para la manipulación y transporte de la unidad de carga en condiciones de seguridad.

RA 4. Diferencia las funciones y características de los equipos de trabajo móviles, transpalés, manuales y eléctricos, y carretillas de mano.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los distintos equipos de trabajo móvil para el desplazamiento de productos comercial y reparto a domicilio: transpalés manuales o eléctricos, apiladores manuales o eléctrico, 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 básico.

c) Se ha interpretado la información relativa al origen y destino, localización de productos, condiciones de conservación y manipulación, en casos propuestos de actividad comercial.

d) Se ha identificado el equipo de trabajo móvil adecuado a cada orden de movimiento de mercancía.

e) Se ha identificado el equipo de protección individual.

f) Se han identificado los riesgos derivados de la conducción, carga y descarga, apilado y desapilado de productos.

g) Se ha simulado la operación de uso del equipo de trabajo móvil, en condiciones de seguridad.

RA 5. Enumera las condiciones básicas para transportar y abastecer de materias primas y materiales a las líneas de producción

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado las formas básicas de preparación y transporte de materias primas y productos para constituir las unidades de carga.

b) Se han enumerado las precauciones adicionales básicas a tener en cuenta, en el supuesto de transporte y elevación de cargas peligrosas (productos químicos corrosivos o inflamables, nocivos para la salud, explosivos, contaminantes, entre otros).

c) Se han reconocido las normas establecidas ante incendios, deflagraciones y procedimientos de evacuación.

d) Se han relacionado los tipos de carretillas y sus características, con posibilidades de uso en ambientes industriales especiales (industrias de explosivos, industria química y otros).

RA 6. Interpreta la simbología utilizada en las señalizaciones del entorno y en los medios de transporte.

Criterios de evaluación:

a) Se han enumerado los deberes, derechos y reglas de conducta de las personas que manipulan y transportan cargas.

b) Se han identificado las señales y placas informativas obligatorias que hacen referencia a la carga, así como otros símbolos de información que debe llevar la carretilla y/o transpalé.

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

d) Se han identificado las señales luminosas y acústicas que deben llevar las carretillas y/o transpalés, relacionándolas con su tipología y localización normalizada.

RA 7. Manipula cargas efectuando operaciones convencionales de carga, transporte y descarga de materiales o productos, teniendo en cuenta las medidas de seguridad, prevención de riesgos y señalización del entorno de trabajo.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha localizado la situación de los mandos de conducción y operación de las carretillas.
- b) Se ha explicado la función que cada uno de los mandos e indicadores de control de la carretilla y/o traspalé.
- c) Se han relacionado los diferentes tipos básicos de carretillas, con sus aplicaciones -transporte horizontal, tractora, de empuje, elevadora de mástil vertical, inclinable, y otras- y capacidad de carga.
- d) Se han explicado las condiciones básicas de estabilidad de las cargas y posibilidades de vuelco en maniobra, relacionándolas con: sistemas y dispositivos de sujeción y elevación de la carga, centros de gravedad de la carretilla y de la carga manipulada, y estado del piso de trabajo.

RA 8. Maneja carretillas automotoras o manuales, siguiendo los procedimientos establecidos y cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales.

Criterios de evaluación:

- a) Se han utilizado los equipos de manipulación de cargas cumpliendo con las normas de prevención y seguridad.
- b) Se ha respetado la capacidad de carga nominal de la carretilla, o su capacidad residual en caso de que se haya montado un implemento, en los movimientos de cargas.
- c) Se ha dispuesto, ubicado y retenido la carga, evitando movimientos no previstos o inseguros.
- d) Se ha respetado la señalización dispuesta para una conducción segura.
- e) Se ha manejado la carretilla de forma segura, utilizando los equipos de seguridad y las señales acústicas y luminosas necesarias.
- f) Se han realizado recorridos con cambios de pendiente, de dirección y operaciones de frenado.
- g) Se ha manejado la carretilla en condiciones de visibilidad correcta, haciendo uso de las señales acústicas y luminosas de advertencia, en el caso de ser necesarias.
- h) Se ha respetado la obligatoriedad de no trasladar personas en la carretilla
- i) Se han estacionado las carretillas en las zonas asignadas.

RA 9. Cumplimenta en el soporte establecido por la empresa, la documentación generada por el movimiento de carga.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha descrito la información más usual contenida en los albaranes y formatos más comunes utilizados como soportes.
- b) Se han identificado las principales características de los soportes o equipos que habitualmente se utilizan para recoger la información de los movimientos de carga.
- c) Se han descrito las posibilidades de transmisión de información, por medios digitales.
- d) En un supuesto práctico de transmisión de datos por medios digitales, debidamente caracterizadas:
  - Se ha manejado un equipo portátil de transmisión de datos.
  - Se ha transmitido la información de los movimientos de carga y descarga efectuados

RA 10. Diferencia los elementos y criterios a considerar en el recorrido/ruta de reparto de proximidad, origen, destino, plazos y horarios de recogida/entrega, de distintas órdenes de reparto o movimiento.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los condicionantes que intervienen en la ruta de reparto: características de los productos, del servicio, de la distancia, de los tiempos y del 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 en una localidad determinada.

c) Se ha interpretado la información que se extrae de las órdenes de pedido realizadas en un establecimiento comercial, precisando su función, si la entrega es a porte pagado o debido y los requisitos formales que deben reunirse.

d) Se han realizado las comprobaciones pertinentes de los documentos comerciales: pedidos, albaranes, facturas, documentos sustitutivos.

e) Se han efectuado las comprobaciones pertinentes para establecer la conformidad de los cobros/pagos.

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

g) 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.
- Se han localizado los puntos de entrega y asociarlos con su horario de entrega.
- Se ha simulado la realización de dicho reparto en el plazo y forma prevista.

RA 11. Aplica las técnicas y pautas específicas de mantenimiento de primer nivel y detección de anomalías de un traspalé, carretilla y equipos de trabajo móvil sencillos, de acuerdo con las instrucciones del fabricante.

Criterios de evaluación:

a) Se han interpretado sobre carretillas o maquetas, los mandos, sistemas y elementos de conducción y manipulación, así como los indicadores de combustible, nivel de carga de batería, y otros incluidos en el tablero de control de la carretilla.

b) Se ha identificado sobre un traspalé, o maqueta, los mandos, sistemas y elementos de conducción y manipulación, así como los indicadores de nivel de carga de batería entre otros.

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

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

e) Se han identificado aquellas anomalías que afectan a la conducción o manipulación segura del traspalé o equipo de trabajo móvil, y ocasionan la inmovilización del traspalé o equipo móvil.

f) Se ha simulado la realización de las operaciones de mantenimiento de primer nivel del traspalé o carretilla de mano que corresponde a su nivel de responsabilidad siguiendo las indicaciones del fabricante.

Duración: 120 horas

Contenidos:

Normativa comunitaria y española

- Seguridad laboral

- Aspectos fundamentales sobre: normativa que desarrolla la ley de prevención de riesgos laborales, estableciendo las disposiciones mínimas de seguridad y salud.

- Directivas comunitarias y normativa española por la que se aprueban los reglamentos de manipulación manual de carga, así como, las de carretillas automotoras de manutención.

- Normas UNE, y NTP del Instituto Nacional Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Manutención: conceptos básicos

- Importancia socio-económica.

- Flujo logístico de cargas y servicios

- Equipos para manutención.

- Unidad de carga.

Paletización de la carga

- Sistemas de paletización.
- Tipos de palés.
- Contenedores, bidones y otros.
- Mantenimientos especiales.
- Mercancías peligrosas.

Estabilidad de la carga

- Nociones de equilibrio. Tipos.
- Aplicación de la ley de la palanca.
- Centro de gravedad de la carga: concepto elemental y métodos sencillos para su determinación.
- Interacción entre el centro de gravedad de la carga y el de la carretilla.
- Triángulo de sustentación de la carretilla contrapesada convencional.
- Pérdida de estabilidad de la carretilla descargada y cargada.
- Vuelco transversal y longitudinal: como evitarlos.
- Comportamiento dinámico y estático de la carretilla cargada y descargada: exceso de velocidad, sobrecarga, carga mal colocada, aceleraciones, maniobras incorrectas.

Carretillas de mantenimiento automotora y manual

- Clasificación y tipos.
- Principales elementos de las carretillas manuales.
- Principales elementos de las carretillas elevadoras de horquilla
- Sistema de elevación.
- Tipos de mástiles, horquillas, cilindros hidráulicos, tableros portahorquillas y otros.

Manejo de carretillas, carretillas de mano y traspalés

- Localización de los elementos de la carretilla.
- Motor térmico.
- Motor eléctrico.
- Equipo de protección individual.
- Símbolos y señales.
- Acceso/descenso de la carretilla: utilización del sistema de retención, cabina, cinturón de seguridad.
- Seguridad en el manejo: movimiento, transporte y elevación de la carga
- Precauciones en el transporte en entornos especiales (industria química, explosivos y otros).
- Optimización de tiempo y espacio en equipos de trabajo móviles: traspalés y carretillas.
- Colocación y estabilidad de la carga. Estiba, clasificación y agrupamiento.
- Simulación de maniobras en el movimiento de cargas con equipos de trabajo móvil.

Operativa y documentación de movimiento y reparto de proximidad

- Documentación básica de órdenes de movimiento: albarán, nota de entrega, orden de pedido.
- Operativa de las órdenes de trabajo y movimiento: eficiencia y eficacia.
- Movimientos dentro y fuera de la superficie comercial.
- Órdenes de reparto de proximidad: Definición de recorrido/rutas de reparto.
- Interpretación de callejeros locales.
- Normas y recomendaciones de seguridad de movimiento, manipulación manual y conservación de productos.
- Normas y recomendaciones de circulación, y carga y descarga.

Mantenimiento de primer nivel de traspalés y carretillas de mano

- Pautas de comportamiento y verificación en el mantenimiento de traspalés y carretillas de mano.
- Herramientas y material de limpieza de los equipos.
- Recomendaciones básicas de mantenimiento de equipos del fabricante.
- Sistema hidráulico y de elevación.
- Cambio y carga de baterías.
- Comprobación rutinaria y mantenimiento básico de traspalés y carretillas de mano.
- Simulación de operaciones de mantenimiento de primer nivel.

Orientaciones pedagógicas.

Este módulo profesional contiene la formación asociada para cargar, descargar y transportar cargas utilizando carretillas, carretillas de mano y/o traspalés.

La definición de esta función incluye aspectos como:

- Las normas de prevención de riesgos asociadas a la manipulación de las cargas

- Las normas de circulación y señalización.

- La estabilidad de la carga.

- La documentación del proceso de traslado de las cargas.

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

- La aplicación de las normas de prevención de riesgos.

- El conocimiento de las normas para la conducción y manejo de herramientas para la carga y transporte de mercancías.

- La interpretación de mapas y hojas de ruta.

- La aplicación de técnicas de mantenimiento de carretillas y/o traspalés.

MÓDULO PROFESIONAL: Mantenimiento del punto de venta.

Código: C1832

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

RA 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 identificado los elementos de las zonas de las superficies comerciales diferenciando: zona de ventas, zona de almacén, zonas de recepción y descarga y otras zonas auxiliares identificando los procesos que se llevan a cabo en cada una.

b) Se han explicado 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 de distintos tipos de establecimientos comerciales.

d) Se han relacionado las distintas secciones de distintos tipos de establecimientos comerciales según criterios de clasificación y/o categoría de productos de gran consumo: alimentarios y no alimentarios.

e) Se han localizado, a partir de distintos planos 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, otras.

f) Se han indicado las ventajas del orden y limpieza en el punto de venta y la aplicación de normas de higiene y organización en las superficies comerciales.

RA 2. Monta los elementos y expositores utilizados habitualmente para la animación, exposición y presentación de productos en el punto de venta, siguiendo las instrucciones y aplicando criterios comerciales, orden y limpieza.

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 superficie de venta: expositores, carteles, precios, promociones o cualquier otro elemento de merchandising.

b) Se han descrito las características y funciones del mobiliario y elementos internos y externos, utilizados para la presentación de los surtidos de distintos tipos de productos en una superficie comercial debidamente caracterizada con una determinada señal de identidad corporativa.

c) Se han detallado las variables básicas del comportamiento del cliente en el punto de venta en relación a la situación y colocación del mobiliario, elementos promocionales, ubicación y fronteo de productos.

d) Se ha explicado la necesidad de actualización de la información contenida en etiquetas, carteles y folletos informativos o publicitarios en una superficie comercial.

e) Dado un supuesto práctico en que se caracteriza debidamente 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) Se han diferenciado las medidas de prevención de riesgos laborales y elementos de protección que deben utilizarse en el proceso de montaje de mobiliario en las superficies comerciales.

g) Se han colocado los diferentes equipos, materiales y soportes de carteles en el lugar y aplicando los criterios establecidos por el fabricante e instrucciones de montaje, en un supuesto práctico de colocación de estanterías, expositores y cartelería.

h) A partir de distintas propuestas de escaparate convenientemente caracterizadas:

- Se han identificado materiales, herramientas, accesorios y elementos de animación existentes y

- Se ha señalado los pasos y proceso de elaboración y montaje.

- Se ha simulado el montaje de dichos elementos del escaparate siguiendo las instrucciones y pasos identificados.

RA 3. Coloca distintos tipos de productos en estanterías, expositores o mobiliario específico del punto de venta en base a instrucciones escritas, gráficas o planos respetando las características de los productos.

Criterios de evaluación:

a) Se ha explicado la 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 detallado 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.

c) Se han diferenciado los criterios y parámetros, físicos y comerciales, utilizados habitualmente en la colocación y frondeo de productos en el lineal en distintos niveles y zonas del lineal y la forma de exposición.

d) Se ha explicado la importancia del frondeo y «facing» en el lineal y la necesidad de optimización del espacio, teniendo en cuenta la complementariedad de los productos y el espacio disponible.

e) 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.

f) Se ha determinado el equipo y normas de manipulación de los productos necesarios para reponer el producto en condiciones de seguridad, higiene y salud.

g) Se ha simulado la colocación los productos en el lineal interpretando con eficacia, rapidez y certeza las instrucciones de colocación recibidas.

h) Se ha utilizado con destreza el equipo de identificación y etiquetado: pistola láser y PDAs entre otros para la lectura de códigos de barras de las etiquetas de productos.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los medios y equipos de manipulación e identificación de productos utilizados en la reposición, identificación y localización de productos: pistola láser, PDA, transpalé u otro.

b) Se han diferenciado las características y funcionalidad de los equipos de identificación y localización de productos en el punto de venta.

c) Se han descrito las ventajas de la implantación de sistemas de localización y etiquetas inteligentes en el punto de venta.

d) Se han relacionado las variables que hacen a determinados productos y lugares del punto de venta tener más riesgo de hurto y los sistemas de seguridad y antirobo utilizados habitualmente en el sector de la distribución comercial para su control.

e) Se ha simulado la utilización del equipo de identificación -pistola láser y PDAs entre otros para la lectura de códigos de barras de las etiquetas de productos.

f) Se ha diferenciado, a partir de distintos casos de etiquetas y códigos de productos: el lote, punto de origen y destino, condiciones de conservación, fecha de rotación y caducidad.

g) Se ha simulado el recuento de productos de un punto de venta.

RA 5. Maneja programas informáticos en el punto de venta, respetando las instrucciones del fabricante.

Criterios de evaluación:

a) Se ha explicado la utilidad del programa informático.

b) Se han clasificado las acciones del programa informático.

c) Se han elaborado, archivado e impreso carteles y documentación para el punto de venta.

d) Se ha utilizado el programa informático para el registro de entrada y salida de existencias.

RA 6. Aplica técnicas de empaquetado y presentación atractiva, en función de las características de distintos tipos de productos y objetivos comerciales, utilizando los materiales necesarios de forma eficiente.

Criterios de evaluación:

a) Se han descrito los pasos y las técnicas básicas de empaquetado y envoltorio de productos con carácter comercial.

b) Se ha indicado la importancia del empaquetado de los productos en relación a la venta e imagen que se pretende transmitir al cliente.

c) Se han identificado diferentes tipos de materiales, paquetes y envoltorios utilizados habitualmente según la finalidad del empaquetado, tipo de producto, características e imagen comercial que se pretende transmitir.

d) Se han diferenciado las características de las distintas técnicas de empaquetado para determinados productos según su forma y/o volumen.

e) Se ha argumentado la importancia de realizar el empaquetado, de forma ordenada y eficiente, optimizando el material necesario.

f) Se han indicado las ventajas de disponer de un lugar de trabajo limpio y ordenado para el empaquetado de productos.

g) A partir de unas pautas sobre la imagen que se quiere transmitir en el empaquetado de producto de distintas características y formas:

- Se han distinguido las características del producto que determinan una forma o técnica de empaquetado diferente.

- Se ha seleccionado el tipo y cantidad de material para envolver eficazmente el producto según sus características.

RA 7. Aplica criterios y procedimientos de organización y mantenimiento del orden y limpieza propios y del punto de venta, utilizando el material y equipo de limpieza necesario.

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 susceptible de reciclaje con el contenedor adecuado.

c) Se han propuesto 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 en la imagen del establecimiento que se transmite al cliente y cumplimiento de las normas y medidas de higiene.

e) Se ha valorado la importancia de la imagen de los trabajadores como representantes de la empresa ante el cliente final.

Duración: 90 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.

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.

- Prevención de riesgos laborales aplicables a operaciones de montaje y elementos expositores.

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

Equipos de protección individual.

Aplicaciones informáticas de gestión del punto de venta

- Procesos de datos e informáticos

- Aplicaciones básicas de gestión del punto de venta

- Equipos periféricos

- Procesadores de texto: diseño, edición e impresión de textos.

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 profesional contiene la formación asociada para mantener en orden el punto de venta.

La definición de esta función incluye aspectos como:

- Las operaciones de abastecimiento del punto de venta.

- Las técnicas de organización de los puntos de venta

- El empaquetado.

- La imagen del trabajador del punto de venta.

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

- La aplicación de las normas de prevención de riesgos.

- Las operaciones de mantenimiento en orden y la limpieza del punto de venta, valorando su importancia.

- La interpretación del etiquetado y codificación de los productos

- La aplicación de técnicas de empaquetado.

MÓDULO PROFESIONAL: Atención básica al cliente.

Código: C1034

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

RA 1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.

Criterios de evaluación:

a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.

b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.

c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.

d) Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a al-guien que repita y otros).

f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.

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.

h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.

RA 2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.

Criterios de evaluación:

a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.

b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.

c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.

d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.

e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.

f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades 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.

h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.

RA 3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.

Criterios de evaluación:

a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.

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.

c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.

d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.

e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.

f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente

g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.

h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.

RA 4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.

Criterios de evaluación:

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.

b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.

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

d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.

e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación

f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.

Duración: 90 horas

Contenidos:

Atención al cliente:

- El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen.

- Barreras y dificultades comunicativas.

- Comunicación verbal: emisión y recepción de mensajes orales.

- Motivación, frustración y mecanismos de defensa.

- Comunicación no verbal.

- Empatía y receptividad.

Venta de productos y servicios:

- Actuación del vendedor profesional.

- Exposición de las cualidades de los productos y servicios.

- El vendedor. Características, funciones y actitudes.

Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo.

- El vendedor profesional: modelo de actuación.

- Relaciones con los clientes.

- Técnicas de venta.

- Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

Información al cliente:

- Roles, objetivos y relación cliente-profesional.

- Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio.

- Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio.

- Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos.

- Fidelización de clientes.

- Objeciones de los clientes y su tratamiento.

- Parámetros clave que identificar para la clasificación del artículo recibido. Técnicas de recogida de los mismos.

- Documentación básica vinculada a la prestación de servicios.

Tratamiento de reclamaciones:

- Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones.

- Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras.

- Elementos formales que contextualizan una reclamación.

- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación.

- Procedimiento de recogida de las reclamaciones.

- Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.

Orientaciones pedagógicas

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.

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

- La descripción de los productos que comercializan y los servicios que prestan empresas tipo.

- La realización de ejercicios de expresión oral, aplicando las normas básicas de atención al público.

- La resolución de situaciones estándares mediante ejercicios de simulación

Módulo Profesional: Fase de prácticas en centros de trabajo

Código: C1833

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

RA 1. Realiza su trabajo con responsabilidad y en cooperación con los otros miembros de la empresa.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los roles que desempeña cada miembro de la empresa o el grupo de trabajo.

b) Se ha ejecutado con diligencia las instrucciones que recibe.

c) Se ha responsabilizado del trabajo que desarrolla, comunicándose eficazmente con la persona adecuada en cada momento.

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

e) Se ha organizado el trabajo que realiza de acuerdo con las instrucciones y procedimientos establecidos, cumpliendo las tareas en orden de prioridad y actuando bajo criterios de seguridad y calidad en las intervenciones.

f) Se ha coordinado la actividad que desempeña con el resto del personal, informando de cualquier cambio, necesidad relevante o contingencia no prevista.

g) Se ha incorporado puntualmente al puesto de trabajo, disfrutando de los descansos instituidos y no abandonando el centro de trabajo antes de lo establecido sin motivos debidamente justificados.

h) Se ha preguntado de manera apropiada la información necesaria o las dudas que pueda tener para el desempeño de sus labores a su responsable inmediato.

i) Se ha mantenido con orden y limpieza el área de trabajo.

RA 2. Aplica las medidas de prevención de riesgos que deben tomarse para realizar las operaciones de manipulación de cargas en el almacén.

Criterios de evaluación:

a) Se han relacionado los riesgos de manipulación y el uso de equipos de protección individual y adopción de normas de seguridad e higiene postural diferenciando las mercancías especiales: peligrosas, pesadas y voluminosas entre otras de las operaciones del almacén.

b) Se han identificado los riesgos derivados del apilado/desapilado de la carga.

c) Se han reconocido los riesgos derivados de la manipulación de cargas.

d) Se han adoptado las medidas preventivas.

e) Se ha interpretado adecuadamente la señalización básica y las consecuencias derivadas del no cumplimiento de la normativa de prevención.

f) Se han manipulado mercancías aplicando las normas básicas de prevención de riesgos laborales.

g) Se ha utilizado el equipo de protección individual adecuado a la operación y características de las mercancías.

RA 3. Realiza operaciones propias del almacén tales como recepción, almacenaje, carga u otras, interpretando la información, los elementos básicos de la documentación y las órdenes de trabajo.

Criterios de evaluación:

a) Se ha interpretado la información: código EAN (European Article Number), lote, punto de origen, punto de destino, fecha de rotación y caducidad entre otros, a partir de las etiquetas identificativas de los productos.

b) Se ha identificado el lugar y situación de la mercancía a partir de los datos que contiene la orden de trabajo, albarán y/o etiqueta.

c) Se ha determinado el lugar de ubicación y destino de la mercancía a partir de la información contenida en la etiqueta en el embalaje de los bultos/cargas.

d) Se han determinado las condiciones de conservación, manipulación y movimiento de la mercancía a partir de las etiquetas y símbolos de manipulación y transporte que contiene una determinada mercancía.

e) Se han interpretado correctamente las órdenes de almacenaje.

f) Se ha realizado la operación de almacenaje, con efectividad y utilizando el equipo adecuado, de acuerdo a la orden de trabajo.

RA 4. Realiza pedidos, interpretando las órdenes, atendiendo a la simbología básica y aplicando las medidas y normas de manipulación en el pesaje y acondicionamiento de los mismos

Criterios de evaluación:

a) Se ha localizado la situación física de la carga.

b) 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 y mercancías, entre otros.

c) Se han agrupado los productos según su correspondencia o características.

d) Se ha detectado la existencia de errores y/o carencias de datos para la realización efectiva del pedido.

e) Se ha interpretado la simbología y recomendaciones básicas en la manipulación manual, conservación y embalaje de pedidos de mercancías/productos de distinta naturaleza.

f) Se ha interpretado la simbología necesaria para la presentación y recomendaciones de acondicionamiento y manipulación de los bultos y mercancías/productos en función de sus características.

g) Se han seleccionado las mercancías/productos que conforman el pedido diferenciando número, cantidad y características y calidad del pedido a preparar.

h) Se han organizado los productos en una caja o unidad de pedido de forma ordenada, rápida y efectiva aprovechando el espacio disponible óptimamente.

RA 5. Manipula cargas y/o conduce carretillas o traspalés, efectuando operaciones convencionales de carga, transporte y descarga de materiales o productos.

Criterios de evaluación:

a) Se ha localizado la situación física de la carga.

b) Se ha comprobado que los embalajes, envases, así como, los materiales o productos reúnen las condiciones de seguridad.

c) Se ha comprobado que el tipo de palé o pequeño contenedor metálico seleccionado es el más adecuado para la manipulación y transporte de la unidad de carga en condiciones de seguridad.

d) Se han identificado las señales y placas informativas obligatorias que hacen referencia a la carga, así como otros símbolos de información que debe llevar la carretilla.

e) Se han interpretado las señales normalizadas que deben delimitar las zonas específicas de trabajo, las reservadas a peatones y otras situadas en las vías de circulación, y actuar de acuerdo con las limitaciones del almacén en caso de manipulación en interiores.

f) Se han conducido carretillas y/o traspalés.

g) Se han recogido unidades de carga introduciendo la horquilla a fondo bajo el palé y realizando la maniobra de elevación e inclinación del mástil hacia atrás, respetando el tamaño y la altura de la carga para facilitar la visibilidad.

h) Se han conducido carretillas automotoras y manuales con carga, controlando la estabilidad de la misma, utilizando señales acústicas o lumínicas cuando sea necesario.

i) Se han respetado las señales de circulación.

j) Se han realizado operaciones de aproximación a la ubicación donde debe efectuar la estiba o desestiba de una unidad de carga paletizada.

k) Se ha realizado maniobras de giro y desplazamiento lateral para posicionar la carga.

l) Se ha transmitido información sobre los movimientos de carga y/o descarga efectuados, siguiendo el protocolo establecido por la empresa.

RA 6. Detecta anomalías y realiza el mantenimiento de primer nivel de un traspalé, carretilla y/o equipos de trabajo móvil sencillos, de acuerdo con las instrucciones del fabricante.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado las anomalías que afectan a la conducción o manipulación segura del traspalé o equipo de trabajo móvil, y ocasionan la inmovilización del traspalé o equipo móvil.

b) Se han diferenciado las anomalías que tengan su origen en defectos de fabricación o de mantenimiento.

c) Se han tomado las medidas necesarias para corregir dicha anomalía y, en caso de superar su nivel de responsabilidad, se ha comunicado eficazmente con el personal de la empresa que corresponda.

d) Se han realizado operaciones de mantenimiento de primer nivel del traspalé o carretilla de mano que corresponde a su nivel de responsabilidad siguiendo las indicaciones del fabricante.

RA 7. Mantiene en orden el punto de venta, organizando los elementos de exposición y presentación de productos, siguiendo las instrucciones recibidas.

Criterios de evaluación:

a) Se ha colocado el mobiliario, los materiales, soportes y carteles en el lugar adecuado, aplicando los criterios establecidos por la empresa.

b) Se ha participado en el montaje de elementos de exposición y/o escaparate.

c) Se han colocado y/o repuesto los productos en estanterías, expositores y mobiliario específico del punto de venta, siguiendo las instrucciones recibidas.

d) Se han utilizado con destreza los equipos de identificación y etiquetado.

e) Se han empaquetado los productos escogiendo de forma adecuada el material necesario.

f) Se han cumplido con las especificaciones de imagen de la empresa.

g) Se ha mantenido con orden y limpieza el punto de venta.

RA 8. Proporciona 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) A partir 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.

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

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

b) 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.

- Se ha transmitido con claridad y orden las características básicas y precio demandadas por el cliente.

c) 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.

- Se ha valorado la capacidad individual para responder a la misma.

- Se han aplicado técnicas de escucha activa y orientación al cliente.

- En caso de quejas y reclamaciones básicas, se ha informado con claridad y asertividad sobre el procedimiento a seguir para la formulación de la queja.

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

d) 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.

- Se ha simulado la cumplimentación en el documento correspondiente de la queja (modificando la nota de entrega o en un documento ad hoc).

- Se han argumentado las ventajas del registro de las quejas y reclamaciones para la mejora del servicio.

- Se han detallado los procedimientos habituales en el registro de las incidencias.

Duración: 150 horas.

**ANEXO III****Espacios y Equipamientos**

Los espacios y equipamientos mínimos necesarios para el desarrollo de las enseñanzas de este Programa de Cualificación Profesional Inicial son los que a continuación se relacionan, sin perjuicio de que los mismos pueden ser ocupados por diferentes grupos de alumnos que cursen el mismo u otros ciclos formativos, o etapas educativas:

**Espacios:**

Espacio formativo	Superficie m <sup>2</sup> 15 alumnos	Superficie m <sup>2</sup> 10 alumnos
Aula polivalente	40	30
Taller de prácticas	90	80

**Equipamientos:**

Espacio formativo	Equipamiento
Aula polivalente.	PCs instalados en red, cañón de proyección e Internet. Medios audiovisuales. Impresoras.
Taller de prácticas	Equipos y terminales portátiles de sistemas de localización y organización de mercancías del almacén. Aplicaciones y equipos de etiquetado y marcaje del almacén. Equipos de protección individual. Equipos de mantenimiento y limpieza del almacén, estanterías y otros. Equipos de preparación, peso, control y validación de pedidos. PDAs, escáneres, pistolas y lectores de códigos de barras. Etiquetas identificativas. Etiquetas electrónicas (RFID). Sistemas y equipos de "picking" por voz, RFID u otros. Bandejas, cajas, palés y unidades de pedido, carga y manipulación. Equipos de manipulación y embalaje de pedidos. Material de embalaje. Herramientas o equipos de seguridad del transpale o carretilla de mano. Equipos portátiles de transmisión de datos. Contenedores y paletas. Estanterías adecuadas a la tipología de las cargas. Mercancías de diversa procedencia y naturaleza. Mobiliario del punto de venta. Góndolas, islas, expositores y estanterías entre otros. Elementos de escaparates. Carteles informativos y promocionales Motivos ornamentales, lazos, tarjetas y adhesivos de felicitación.

**ANEXO IV****Profesorado**

Especialidades del profesorado con atribución docente en los módulos profesionales del Programa de Cualificación Profesional Inicial de Ayudante Técnico en Comercio y Almacén.

Módulos	Especialidad de profesor	Cuerpo
C1829: Operaciones de almacenaje	Procesos Comerciales	Profesor Técnico de Formación Profesional
C1830: Preparación de pedidos.	Procesos Comerciales	Profesor Técnico de Formación Profesional
C1831: Manipulación y movimiento de cargas.	Procesos Comerciales	Profesor Técnico de Formación Profesional
C1832: Mantenimiento del punto de venta	Procesos Comerciales	Profesor Técnico de Formación Profesional
C1034: Atención al cliente.	Procesos Comerciales	Profesor Técnico de Formación Profesional
C1833: Fase de prácticas en centros de trabajo.	Procesos Comerciales	Profesor Técnico de Formación Profesional

Titulaciones requeridas para la impartición de los módulos profesionales que conforman el Programa de cualificación Profesional Inicial de Ayudante Técnico en Comercio y Almacén para los centros de titularidad privada o pública y de otras Administraciones distintas de la educativa:

Módulos	Titulaciones
C1829: Operaciones de almacenaje. C1830: Preparación de pedidos. C1831: Manipulación y movimiento de cargas. C1832: Mantenimiento del punto de venta. C1034: Atención básica al cliente. C1833: Fase de prácticas en centros de trabajo.	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.  Las Administraciones educativas, excepcionalmente, podrán incorporar en los centros de titularidad pública a profesionales que desarrollen su actividad en el ámbito laboral y que estén en posesión de los siguientes requisitos:  Formación académica mínima de Técnico Superior relacionada con la formación asociada a los módulos profesionales del perfil del programa.  Experiencia laboral de al menos tres años en actividades profesionales relacionadas con la formación asociada a los módulos profesionales del perfil del programa.

**ANEXO V**

**Relación de las Unidades de Competencia con los Módulos Profesionales**

Unidad de competencia	Denominación del módulo
UC1325_1: Realizar las operaciones auxiliares de recepción, colocación, mantenimiento y expedición de cargas en el almacén de forma integrada en el equipo.	C1829: Operaciones de almacenaje.
UC1326_1: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.	C1830: Preparación de pedidos.
UC0432_1: Manipular cargas con carretillas elevadores.	C1831: Manipulación y movimiento de cargas.
UC1328_1: Manipular y trasladar productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, utilizando traspies y carretillas de mano.	
UC1327_1: Realizar operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta.	C1832: Mantenimiento del punto de venta.
UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.	C1034: Atención básica al cliente.

08/16961

**AYUNTAMIENTO DE LOS CORRALES DE BUELNA**

*Aprobación definitiva de las Ordenanzas Municipales para el ejercicio 2009.*

RIELES, POSTES, CABLES, PALOMILLAS, CAJAS DE AMARRE, DE DISTRIBUCIÓN DE REGISTRO, BASCULAS, APARATOS PARA VENTA ORDENANZA FISCAL NÚMERO UNO.- REGULADORA DE LA TASA POR AUTOMÁTICA Y OTROS ANÁLOGOS, QUE SE ESTABLEZCAN SOBRE LA VÍA PÚBLICA O VUELEN SOBRE LA MISMA U OCUPEN SUBSUELO DE TERRENOS DE USO PÚBLICO.

**FUNDAMENTO LEGAL  
ARTÍCULO 1**

En uso de las facultades concedidas por los artículos 133.3 y 142 de la Constitución y por el artículo 106 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, en su nueva redacción dada por la Ley 11/1999, de 21 de abril, y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 20 y siguientes del RDL 2/2004 texto refundido de la Ley reguladora de las Haciendas Locales, se establece la tasa por rieles, postes, cables, palomillas, cajas de amarre, de distribución de registro, básculas, aparatos para venta automática y otros análogos, que se establezcan sobre la vía pública o vuelen sobre la misma u ocupen subsuelo de terrenos de uso público.

**SUJETO PASIVO  
ARTÍCULO 2**

Se hallan obligadas al pago de la tasa por rieles, postes, cables, palomillas, cajas de amarre, de distribución de registro, básculas, aparatos para venta automática y otros análogos, que se establezcan sobre la vía pública o vuelen sobre la misma, las personas físicas o jurídicas y las Entidades a que se refiere el artículo 33 de la Ley General Tributaria, a cuyo favor se otorgue la licencia o quienes se beneficien del aprovechamiento, si se actuó sin la preceptiva autorización.

**BASE IMPONIBLE Y TARIFAS  
ARTÍCULO 3**

1.- La cuantía de la tasa regulada en esta Ordenanza será la fijada en las tarifas contenidas en el apartado 3 siguiente.

2.- No obstante lo anterior, para las empresas que utilicen los servicios de suministro de agua, gas, electricidad, telefonía fija y otros análogos, así como las empresas que explotan las redes de comunicación mediante el sistema de fibra óptica, televisión por cable o cualquier otra técnica, a favor de las cuales se otorgan las licencias de aprovechamiento especial o las que se benefician de este aprovechamiento en caso de haber procedido sin la autorización correspondiente.

Se incluyen dentro de estas empresas explotadoras de los servicios de suministro a que se refiere el apartado anterior, las empresas distribuidas y comercializadoras de los mismos.

Constituirá la base imponible de estos servicios de suministros a los que se refieren los apartados anteriores:

a) Los ingresos brutos procedentes de la facturación por servicios prestados por las empresas, que tienen la condición de sujeto pasivo.

b) Las cantidades percibidas de otras empresas que utilicen sus redes, en concepto de acceso o interconexión a las mismas.

La cuota tributaria por este concepto se determinará aplicando el 1,5 por 100 sobre la base imponible definida anteriormente.

3.- Las tarifas para el resto de actividades serán las siguientes:

Tarifa Primera	EPIGRAFE TRIMESTRE ANUAL	
	Euros	Euros
1. Palomillas, transformadores, cajas de amarre, distribución y de registro, raíles y tuberías y otros análogos:		
Calles 1ª categoría	0,100	0,3996
Calles 2ª categoría	0,077	0,31
Calles 3ª categoría	0,056	0,2268
Calles 4ª categoría	0,0464	0,1836
Calles 5ª categoría	0,0334	0,1296
2. Cables de trabajo, cables de alimentación de alimentación de energía eléctrica colocados en vía pública o terreno de uso público, por metro lineal:		
Calles 1ª categoría	0,100	0,3996
Calles 2ª categoría	0,077	0,31
Calles 3ª categoría	0,056	0,2268
Calles 4ª categoría	0,0464	0,1836
Calles 5ª categoría	0,0334	0,1296
3. Cable de conducción eléctrica, conducción Telefónica, subterránea o aérea, por cada Metro lineal:		
Calles 1ª categoría	0,100	0,3996
Calles 2ª categoría	0,077	0,31
Calles 3ª categoría	0,056	0,2268
Calles 4ª categoría	0,0464	0,1836
Calles 5ª categoría	0,0334	0,1296
4. Ocupación del subsuelo, suelo, vuelo de cable no especificados en otros epígrafes, por metro lineal:		
Calles 1ª categoría	0,100	0,3996
Calles 2ª categoría	0,077	0,31
Calles 3ª categoría	0,056	0,2268
Calles 4ª categoría	0,0464	0,1836
Calles 5ª categoría	0,0334	0,1296
5. Ocupación de la vía pública, con tubería de agua o gas, por cada metro lineal:		
Calles 1ª categoría	0,100	0,3996
Calles 2ª categoría	0,077	0,31
Calles 3ª categoría	0,056	0,2268
Calles 4ª categoría	0,0464	0,1836
Calles 5ª categoría	0,0334	0,1296
6. Ocupación del subsuelo con conducción de cualquier clase, por cada metro lineal:		
Calles 1ª categoría	0,100	0,3996
Calles 2ª categoría	0,077	0,31
Calles 3ª categoría	0,056	0,2268
Calles 4ª categoría	0,0464	0,1836
Calles 5ª categoría	0,0334	0,1296
Tarifa Segunda: Postes, por cada 1:		
Según disposiciones vigentes.		
Tarifa Tercera: Por básculas, cabinas fotográficas, máquinas de venta de expedición automática de cualquier producto o servicio, no especificado en otros epígrafes, por cada metro lineal:		
Calles 1ª categoría	1,81	7,23
Calles 2ª categoría	1,35	5,40
Calles 3ª categoría	0,918	3,672
Calles 4ª categoría	0,464	1,85
Calles 5ª categoría	0,356	1,426