

Matriculadas en el IES El Majuelo, de Gines (Sevilla), en el Ciclo Formativo de Grado Superior de Administración y Finanzas.

- Premio al proyecto «Disney, S.L.N.E., Guardería y Parque Infantil». Proyecto de guardería, que incluye también niñeras a domicilio y para fines de semana y noches (cuando se solicite), un parque infantil abierto tardes y fines de semana con su cafetería, donde también puedan celebrarse cumpleaños; tienda de ropa y juguetes de niños; talleres de creatividad y talleres de verano; comida casera ecológica; curso de prácticas para padres y madres...

Autoras:

Gemma Blázquez Rodríguez, DNI: 80159835M. 1.500 euros.

Ana López Blanco, DNI: 80159879A. 1.500 euros.

Matriculadas en el IES Los Pedroches, de Pozoblanco (Córdoba), en el Ciclo Formativo de Grado Superior de Administración y Finanzas.

- Premio al proyecto «Ecotron, S.A.». Fabricación de combustibles a partir de residuos agrícolas y forestales. Producción de pellets y briquetas.

Autoras:

Fátima Montero Jiménez, DNI: 30979320E. Cantidad asignada 1.000 euros.

María del Carmen Romero Jiménez, DNI: 30972896S. Cantidad asignada 1.000 euros.

María José Fuentes Membrives, DNI: 30943035P. Cantidad asignada 1.000 euros.

Matriculadas en el CDP María Inmaculada, de Córdoba, en el Ciclo Formativo de Grado Superior de Administración y Finanzas.

- Premio al proyecto «Guardería Dulce Compañía». Proyecto de guardería de animales domésticos (cuando la familia se ausenta por viajes, enfermedad...), proporcionando todos los cuidados necesarios, se ofertarán servicios de peluquería y estética, veterinaria, venta de productos alimenticios, complementos y zoonosanitarios. Además tiene recogida de perros abandonados y su posterior adopción.

Autoras:

María Dolores Castro Cabrera, DNI 45744161J. Cantidad asignada 1.500 euros.

Amparo Porcuna Castro, DNI: 80156514L. Cantidad asignada 1.500 euros.

Matriculadas en el IES Los Pedroches, de Pozoblanco (Córdoba), en el Ciclo Formativo de Grado Superior de Administración y Finanzas.

- Premio al proyecto «Nannyweb». Proyecto que consiste en un portal web de información, formación, asesoramiento y asistencia educativa para padres y madres preocupados en la educación de hijos e hijas, y referencia para profesionales de la educación y entidades. Con plataforma de teleformación.

Autores:

Antonio Vázquez González, DNI: 28591611N. Cantidad asignada 1.000 euros.

Agustín Cordero Aragón, 77800703Y. Cantidad asignada 1.000 euros.

Lourdes Ferrera Martín, 77808202F. Cantidad asignada 1.000 euros.

Matriculados en el IES Punta del Verde, de Sevilla, en el Ciclo Formativo de Grado Superior de Administración de Sistemas Informáticos.

- Premio al proyecto «Sonifilm, S.L.». Empresa de sonido para la grabación de producción audiovisual para empresas de TV y Audiovisuales y para personas que quieren elaborar un producto audiovisual y por motivos económicos no tienen posibilidad de acceder a equipos de alta calidad, a los que

esta empresa presta sus servicios accediendo a las maquinarias de grabación a costes asequibles.

Autores:

José Vicente Navío García, DNI: 75120799Q. Cantidad asignada 1.500 euros.

José Luis Calvario Paz, DNI: 45326593X. Cantidad asignada 1.500 euros.

Matriculados en el IES Néstor Almendros, de Tomares (Sevilla), en el Ciclo Formativo de Grado Superior de Sonido.

- Premio al proyecto «Saho, S.L.». Empresa de Asistencia Integral Domiciliaria. La actividad va dirigida a cubrir las necesidades básicas de las personas mayores, ayudándolas con las actividades básicas de la vida diaria, servicio de acompañamiento, trámites con distintas entidades, compras, limpieza...

Autores:

María Teresa Olaechea Castillo, DNI: X7501436D. Cantidad asignada 750 euros.

Concepción Peralta Barbero, DNI: 54119583P. Cantidad asignada 750 euros.

Luciano Ezequiel Galdeano Biagetti, DNI: 54121092E. Cantidad asignada 750 euros.

Andrés María González López, DNI: 54103384R. Cantidad asignada 750 euros.

Matriculados en el IES Murgi, de El Ejido (Almería), en el Ciclo Formativo de Grado Superior de Administración y Finanzas.

- Premio al proyecto «Mini Parque Temático Romanus». El proyecto de mini parque temático romano Astigi, inspirado en la época romana a cuya cultura pertenece la ciudad de Écija, aprovechando sus ruinas romanas, ofrece turismo cultural urbano combinado con diversión para menores de 0 a 12 años.

Autoras:

María Elena del Marco Martínez, DNI: 14638128P. Cantidad asignada 1.000 euros.

Jessica Pacheco Cabello, DNI: 15401267F. Cantidad asignada 1.000 euros.

Luisa María Romero Martín, DNI: 14637260Z. Cantidad asignada 1.000 euros.

Matriculadas en el CDP Escuelas Profesionales de la Sagrada Familia-Fundación Peñaflor, de Écija (Sevilla), en el Ciclo Formativo de Grado Superior de Educación Infantil.

- Premio al proyecto Centro Ecuéstre «Amigos del Caballo». Proyecto de empresa de doma de caballos y escuela de equitación, cuenta además con servicios de pupilaje, herraje de caballos, cursos técnicos de herraje y primeros auxilios, exhibiciones ecuestres y actividades de hipoterapia. Servicio de inseminación de yeguas y de intermediación entre compradores y vendedores de caballos.

Autoras:

María Inmaculada Galán Fernández, DNI: 80159559M. Cantidad asignada 1.500 euros.

María José Sánchez Buciegas, DNI: 80155925M. Cantidad asignada 1.500 euros.

Matriculadas en el IES Los Pedroches, de Pozoblanco (Córdoba), en el Ciclo Formativo de Grado Superior de Administración y Finanzas.

RESOLUCIÓN de 26 de noviembre 2009, de la Dirección General de Formación Profesional y Educación Permanente, por la que se establece el perfil profesional de Auxiliar de comercio y almacén y el currículo de los módulos específicos del Programa de Cualificación Profesional Inicial correspondiente.

La Orden de 24 de junio de 2008, por la que se regulan los programas de cualificación profesional inicial que se desa-

rollan en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía, específica, en su artículo 4.2, que la Dirección General competente en materia de formación profesional inicial establecerá, mediante resolución, los perfiles profesionales a los que responden cada uno de los citados programas. Dicho perfil se expresa a través de la competencia general, las competencias profesionales, personales y sociales, entorno profesional y relación de cualificaciones y, en su caso, de unidades de competencia de nivel uno del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el programa.

Asimismo, en el citado artículo se determina que en la misma Resolución se establecerá el currículo de los módulos específicos, que forman parte de los módulos obligatorios del programa y se especificarán las titulaciones del profesorado para la impartición de los módulos específicos y, en su caso, otros requisitos.

Por todo lo anterior, y con objeto de establecer el perfil profesional y el currículo de los módulos específicos del programa de cualificación profesional inicial de Auxiliar de comercio y almacén, la Dirección General de Formación Profesional y Educación Permanente,

HA RESUELTO

Primero. Objeto.

Esta Resolución tiene por objeto definir el perfil profesional y el currículo de los módulos específicos del programa de cualificación profesional inicial de Auxiliar de comercio y almacén.

Segundo. Identificación.

El perfil profesional del programa de cualificación profesional inicial de Auxiliar de comercio y almacén, queda identificado por los siguientes elementos:

1. Denominación: Auxiliar de comercio y almacén.
2. Nivel: Programas de Cualificación Profesional Inicial.
3. Duración: 532 horas.
4. Familia Profesional: Comercio y Marketing.

Tercero. Competencia general.

Realizar operaciones auxiliares de comercialización, «merchandising» y almacenaje de productos y mercancías, así como, en caso necesario, de atención e información de forma protocolarizada y estructurada al cliente en el punto de venta y en el servicio de reparto de proximidad siguiendo protocolos, criterios comerciales y de imagen, en condiciones de seguridad, salud y respeto ambiental.

Cuarto. Competencias profesionales, personales y sociales.

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

a) Colaborar en la recepción de productos y mercancías en almacén registrando, etiquetado y codificándolas conforme a sus características y condiciones de manipulación y conservación.

b) Manejar, transportar y ubicar mercancías en el almacén utilizando carretillas automotoras o manuales y medios de manipulación complementarios aplicando sistemas básicos de almacenamiento.

c) Realizar la colocación, reposición y mantenimiento de los productos y mercancías en el punto de venta, con la periodicidad adecuada y conforme a las instrucciones recibidas, siendo respetuoso con las normas de seguridad y salud.

d) Realizar recuentos e inventarios periódicos de mercancías y/o productos, registrando la información en documentos de control y en aplicaciones informáticas para el control de existencias en el almacén y en el punto de venta.

e) Comprobar los elementos y condiciones de expedición de las mercancías, conforme a los procedimientos e instrucciones recibidas.

f) Mantener actualizada la información de los productos en el punto de venta, detectando desabastecimientos, huecos e incidencias y transmitiéndola con prontitud a los superiores.

g) Colocar elementos de animación en el punto de venta y disponer productos en los expositores y lineales, siguiendo instrucciones, aplicando criterios comerciales y respetando la imagen de la empresa.

h) Aplicar técnicas de empaquetado y envoltorio para la presentación atractiva de los productos de acuerdo con la imagen de la empresa.

i) Realizar el «picking» de mercancías o productos, conforme a órdenes de trabajo, utilizando herramientas de control, medición y pesaje de mercancías, para la preparación de pedidos en el tiempo y forma establecidos.

j) Embalar y etiquetar unidades de pedido utilizando equipos y medios de etiquetado y embalaje para preservar la conservación y estabilidad del pedido hasta su destino final.

k) Comunicarse eficazmente con el público en cada momento, utilizando normas de cortesía en la atención al posible cliente y transmitiendo la imagen corporativa de la empresa.

l) Atender al cliente, suministrando información sobre la ubicación y características de los productos y aplicando técnicas protocolizadas para la resolución de quejas y reclamaciones.

m) Interpretar las órdenes de movimiento y reparto de proximidad adoptando las medidas adecuadas para su cumplimiento en tiempo y forma.

n) Cumplir la normativa de seguridad y salud aplicando normas de manipulación y embalaje.

o) Mantener el área de trabajo, mobiliario, vitrinas y escaparates limpios y en orden durante el desarrollo de su actividad.

p) Actuar con confianza en la propia capacidad profesional y mostrar una actitud creativa ante los requerimientos del trabajo.

q) Cumplir las normas de seguridad en el puesto de trabajo, anticipándose y previniendo los posibles riesgos personales, en los productos, maquinaria e instalaciones.

r) Trabajar sólo o como parte de un equipo, siguiendo los principios de puntualidad, responsabilidad y coordinación manteniendo un trato correcto y educado con los compañeros y encargados.

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

t) Establecer comunicaciones verbales, escritas o gráficas con otros departamentos, de manera correcta.

Quinto. Relación de cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas.

Cualificaciones profesionales completas:

a) Actividades Auxiliares de comercio. COM412_1 (R.D. 1179/2008), que comprende las siguientes unidades de competencia:

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

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

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

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

b) Actividades auxiliares de almacén. COM411_1 (R.D. 1179/2008), que comprende las siguientes unidades de competencia:

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

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

UC0432_1: Manipular cargas con carretillas elevadoras.

Sexto. Entorno profesional.

1. Este profesional ejercerá su actividad en empresas o entidades en el almacén/depósito de empresas/organizaciones de cualquier naturaleza, pública o privada y/o en establecimientos comerciales, tiendas supermercados e hipermercados, por cuenta ajena, o propia en el caso del reparto de proximidad, siguiendo las instrucciones recibidas y bajo la supervisión directa de un responsable del establecimiento, tienda o espacio comercial.

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

- a) Mozo de almacén.
- b) Operario de logística.
- c) Auxiliar de dependiente de comercio.
- d) Auxiliar de animación del punto de venta.
- e) Auxiliar de promoción de ventas.
- f) Reponedor.
- g) Preparador de pedidos.
- h) Verificador de pedidos.
- i) Carretillero.
- j) Repartidor de proximidad a pie.

Séptimo. Relación de módulos específicos.

Los módulos específicos del programa de cualificación profesional inicial de Auxiliar de comercio y almacén, son los que se relacionan a continuación:

- 1001_COM Operaciones auxiliares en el almacén.
- 1002_COM Operaciones auxiliares en el punto de venta.
- 1003_COM Atención al cliente y reparto.
- 1004_COM Formación en centros de trabajo.

Octavo. Currículo.

1. El currículo de los módulos específicos del programa de cualificación profesional inicial de Auxiliar de comercio y almacén es el que figura en el Anexo I.

2. Los centros educativos, en virtud de su autonomía pedagógica, desarrollarán este currículo mediante las programaciones didácticas, en el marco del Proyecto educativo de centro. Para ello, tendrán en cuenta, además de las características del alumnado, las del entorno productivo, social y cultural del centro educativo.

Noveno. Profesorado.

1. La atribución docente para impartir los módulos específicos del programa de cualificación profesional inicial de Auxiliar de comercio y almacén, es la que figura en el Anexo II.

2. Las titulaciones requeridas para la impartición de los módulos específicos que conforman el programa para los centros de titularidad privada o pública de otras Administraciones distintas de la educativa, son las que figuran en el Anexo III.

Décimo. Espacios y equipamientos mínimos.

Los espacios y equipamientos mínimos del programa de cualificación profesional inicial de Auxiliar de comercio y almacén son los que se relacionan en el Anexo IV.

Undécimo. Entrada en vigor.

La presente resolución entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 26 de noviembre de 2009.- El Director General, Emilio Iguaz de Miguel.

ANEXO I

Módulo específico de Operaciones auxiliares en el almacén. Código: 1001_COM.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

1. Colabora en la recepción de mercancías atendiendo a sus características y las condiciones de almacenamiento previstas de acuerdo con las instrucciones recibidas.

Criterios de evaluación:

a) Se ha reconocido el momento y la zona del almacén adecuada para realizar la recepción y descarga de las mercancías, dependiendo del destino, la tipología de productos y sus características específicas.

b) Se han clasificado distintos tipos de cargas y mercancías en función de sus características específicas de manipulación y conservación.

c) Se han identificado las etiquetas, embalajes y medios de transporte adecuados para la correcta manipulación de las mercancías dentro y fuera del almacén.

d) Se han reconocido las discrepancias y anomalías que se producen con más frecuencia en la recepción de las cargas en el almacén.

e) Se han identificado los distintos tipos de documentos relacionados con la recepción de mercancías.

f) Se ha verificado la correspondencia entre las mercancías recibidas y sus etiquetas y/o el contenido del albarán.

g) Se ha realizado manualmente o empleando útiles adecuados, la desconsolidación y, en caso necesario, el desembalaje de la carga.

h) Se ha identificado la información necesaria de la mercancía para su registro, tales como fecha de entrada, características u otras.

i) Se han utilizado aplicaciones informáticas para cumplir la información procedente del recuento de mercancías.

j) Se ha seguido la normativa ambiental y de prevención de riesgos laborales en la recepción de mercancías.

2. Coloca las mercancías en el lugar asignado del almacén de acuerdo con las condiciones de almacenamiento requeridas y el espacio disponible.

Criterios de evaluación:

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

b) Se han realizado operaciones de recepción, almacenaje y carga a partir de los datos contenidos en los documentos que acompañan a las mercancías.

c) Se ha interpretado la información contenida en distintas etiquetas identificativas de cargas, bultos y mercancías.

d) Se ha identificado la ubicación en el almacén, el destino, las condiciones de conservación, manipulación y movimiento de la mercancía a partir de los datos que contiene la orden de trabajo, el albarán y la etiqueta y los símbolos de manipulación y transporte que contiene una determinada mercancía, bulto o carga.

e) Se ha marcado y/o etiquetado los productos o mercancías siguiendo las instrucciones recibidas.

f) Se han relacionado los puestos que habitualmente existen en un almacén y las funciones y responsabilidades de cada uno señalando la necesidad de trabajar de forma integrada y profesional.

g) Se ha mantenido el almacén limpio y ordenado.
 h) Se ha seguido la normativa ambiental y de prevención de riesgos laborales en la colocación de las mercancías.

3. Colabora en la elaboración de inventarios de mercancías, realizando operaciones básicas de recuento y control de existencias, utilizando herramientas informáticas y siguiendo las instrucciones recibidas.

Criterios de evaluación:

a) Se han manejado equipos básicos de localización y recuento propios de las actividades y operaciones del almacén.

b) Se ha realizado el recuento de productos e inventario periódico del almacén siguiendo las instrucciones recibidas del superior.

c) Se ha detectado con efectividad y prontitud los huecos, desabastecimiento y roturas de stocks del almacén.

d) Se ha comunicado a los superiores toda la información procedente del recuento de productos y mercancías, de acuerdo al procedimiento establecido y registrándola en el documento de control o en la aplicación informática correspondiente.

e) Se ha relacionado el almacenaje mínimo con el tiempo de aprovisionamiento de proveedores y la demanda.

f) Se ha valorado la relevancia del control de almacén en la distribución comercial y en el proceso productivo.

g) Se ha seguido la normativa ambiental y de prevención de riesgos laborales en la elaboración de inventarios de mercancías.

4. Prepara pedidos para su expedición a partir de las instrucciones recibidas, relacionando las características, condiciones de manipulación y conservación de mercancías y productos con órdenes de trabajo y documentos de expedición.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado las características de ubicación, peso y condiciones de manipulación y conservación de las mercancías que componen la orden de preparación del pedido o «picking list».

b) Se ha extraído la mercancía en la cantidad necesaria siguiendo el recorrido más rápido y efectivo dentro del almacén y el orden predefinido de las mercancías en la unidad de pedido.

c) Se han registrado en los documentos de control o con aplicaciones informáticas, la información de las mercancías del pedido.

d) Se han colocado las mercancías en la unidad de pedido, palé o caja, asegurando la estabilidad y visibilidad de las referencias.

e) Se ha cotejado la composición de la unidad de pedido con la orden de pedido o «packing list».

f) Se ha comprobado la correspondencia de la mercancía a granel con lo recogido en la orden de pedido utilizando herramientas de pesaje.

g) Se ha realizado la verificación de las unidades de pedido, comprobando que un mismo artículo va agrupado en una misma unidad de carga.

h) Se ha realizado el cotejo de las mercancías depositadas en el bulto, caja o palé, comprobándolo con el pedido o albarán de entrega.

i) Se ha seguido la normativa ambiental y de prevención de riesgos laborales en la preparación de pedidos.

5. Embala la unidad de pedido, caja o palé, utilizando técnicas, herramientas y equipos así como los materiales de embalaje adecuados.

Criterios de evaluación:

a) Se ha empleado el material adecuado para realizar el embalaje de las mercancías atendiendo a sus características de peso, volumen y medio de transporte a utilizar.

b) Se han descrito los distintos tipos de paletización, en función de la forma, volumen y peso de la carga a transportar.

c) Se han colocado, manualmente o utilizando equipos mecánicos adecuados, los elementos necesarios para garantizar la estabilidad, seguridad y conservación de las mercancías.

d) Se han obtenido las etiquetas de las mercancías con aplicaciones informáticas específicas y utilizando códigos, símbolos y señales, que las identifiquen.

e) Se han etiquetado las unidades de pedido manual o utilizando herramientas específicas de etiquetado, de acuerdo a las instrucciones recibidas.

f) Se han comprobado las dimensiones, peso, estabilidad y robustez o fragilidad de la unidad de pedido, palé o caja.

g) Se ha seguido la normativa ambiental y de prevención de riesgos laborales en el embalaje de pedidos.

Duración: 168 horas.

Contenidos:

Recepción de mercancías:

Tipos del almacén: funciones, disposición de áreas, zonas de trabajo y flujos de mercancías.

Cargas y mercancías: clasificación, tipos, manipulación.

Documentación básica del almacén: orden de trabajo, hoja de pedido, albarán, factura, nota de abono, packing-list, hoja de transporte, carta de porte, acta e informe de recepción entre otros.

Equipos mecánicos para la manipulación de mercancías: transpalés manuales y eléctricos, carretillas de mano y automotoras, apiladores manuales o eléctricos y carretillas contrapesadas entre otros.

Verificación, desconsolidación y desembalaje de mercancías recibidas.

Registro de entrada de mercancías en el almacén: aplicaciones informáticas.

Recuento de mercancías: aplicaciones informáticas.

Normativa ambiental y de prevención de riesgos laborales en la recepción de mercancías.

Almacenaje de mercancías:

Flujo de mercancías e información en el almacén.

Medios de transporte.

Ubicación de mercancías en el almacén: condiciones de conservación, manipulación y movimiento de las mercancías.

Orden y limpieza en el almacén.

Normativa medioambiental y de prevención de riesgos laborales en la colocación de las mercancías.

Inventariado y control de existencias:

Sistemas de almacenaje y tipos de stocks.

Recuento e inventariado de mercancías.

Detección de huecos, desabastecimiento y roturas de stocks en el almacén

Rotación de existencias y reposición de las mercancías.

Sistemas y equipos de identificación, localización y recuento de mercancías.

Tratamiento y registro de la información, aplicaciones informáticas.

Prevención de riesgos laborales en el recuento y elaboración de inventarios.

Preparación de pedidos:

La orden de preparación de pedidos.

Documentación y operaciones básicas en la preparación de pedidos, optimización de la unidad de pedido y del tiempo de preparación.

Herramientas de control y validación del pedido: escáner, lector código de barras, «tags» eléctricos y «picking» por voz entre otros.

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

Normas básicas en la preparación de pedidos: pesaje, colocación, visibilidad.

Interpretación de simbología básica en la presentación, manipulación y colocación de la mercancía en la unidad de pedido.

Finalización del pedido: presentación y embalado para su transporte y entrega.

Higiene postural y prevención de riesgos laborales en la preparación de pedidos.

Embalaje y etiquetado de pedidos:

Técnicas de embalaje de pedidos, cajas y palés.

Materiales, herramientas y equipos de embalaje.

Paletización y estandarización de pedidos: tipos, características y beneficios.

Estiba y fijación de cargas: estabilidad, seguridad y conservación de las mercancías.

Etiquetado y codificación de mercancías: códigos EAN 8, 13, 39, 128. Herramientas de control del etiquetado

Trazabilidad: definición, comprobación y utilidad.

Rotulado y señalización en los embalajes.

Normativa medioambiental y de prevención de riesgos laborales en el embalaje de pedidos.

Orientaciones pedagógicas.

Este módulo específico contiene la formación asociada a la función de recepción, desconsolidación, ubicación, acondicionamiento, preparación y expedición de pedidos, productos y mercancías en el almacén respetando las normas de seguridad y salud.

La definición de esta función incluye aspectos como:

La diferenciación de las distintas zonas de recepción, expedición, «picking» y movimiento entre otras.

La identificación del circuito que siguen los productos en el almacén desde su entrada hasta su expedición.

La correcta interpretación de la orden de recepción diferenciando lugar y punto de recepción, destino, medio de llegada, hora prevista y características de los productos.

La recepción de mercancías en el almacén, interpretando la documentación de recepción y registrando las mercancías manualmente o mediante aplicaciones informáticas.

La identificación del lugar y situación de los productos a partir de los datos que contiene la orden de trabajo, albarán y/o etiqueta del producto.

La determinación de las condiciones de conservación, manipulación y movimiento de los productos a partir de las etiquetas y símbolos de manipulación y transporte.

La correcta interpretación de la orden de expedición diferenciando lugar y punto de expedición, medio de salida, hora prevista, condiciones de expedición y destino.

La interpretación de los datos contenidos en las fichas de almacén y documentación básica: albaranes, notas de entrega y órdenes de trabajo correspondientes a los productos expedidos.

El etiquetado de mercancías utilizando diferentes sistemas de codificación, y su ubicación en el almacén en función de sus características de conservación y manipulación y del espacio disponible.

La realización de inventarios para detectar necesidades de reaprovisionamiento y roturas de «stock» en el almacén.

La correcta interpretación de la simbología y de las recomendaciones básicas para la manipulación manual y embalaje de los pedidos de mercancías.

La preparación de pedidos, seleccionando las mercancías conforme a la orden de trabajo, y embalando y etiquetando con los equipos y medios adecuados a las condiciones de manipulación y conservación de los productos y mercancías.

La manipulación manual de productos tomando las medidas necesarias de seguridad y salud.

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

La identificación de la empresa, su estructura y la correcta organización del almacén.

La interpretación de planos de distintos almacenes, identificando las diferentes zonas y los itinerarios de traslado interno de los productos y mercancías.

El análisis de las operaciones de recepción, etiquetado y ubicación de los productos del almacén.

La cumplimentación de los documentos utilizados en estas operaciones de recepción, etiquetado y ubicación de los productos del almacén.

La confección de etiquetas, aplicando códigos, que identifiquen las mercancías y los lugares de ubicación de las mismas en un almacén.

La elaboración de fichas de almacén con la aplicación informática adecuada.

La realización de recuentos, inventarios y, a partir de ellos, informes de las incidencias detectadas.

El análisis y aplicación de las técnicas y equipos de «picking» en la preparación de pedidos.

La preparación de unidades de pedido, a partir de una orden de trabajo concreta, seleccionando el tipo de embalaje en función de las características de la mercancía y el medio de transporte y etiquetando/rotulando las señales precisas en el embalaje.

La interpretación de la normativa de seguridad, salud y prevención de riesgos en las operaciones de preparación de pedidos.

La realización de todas las actividades que realice con diligencia, orden y limpieza.

Módulo específico de Operaciones auxiliares en el punto de venta.

Código: 1002_COM.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

1. Monta elementos de animación del punto de venta y expositores de productos siguiendo las instrucciones recibidas y aplicando criterios comerciales.

Criterios de evaluación:

a) Se ha identificado la ubicación física de las distintas secciones y las zonas frías y calientes del punto de venta.

b) Se han descrito los criterios comerciales de distribución de los productos y mobiliario en el punto de venta.

c) Se han diferenciado los distintos tipos de mobiliario utilizados en el punto de venta y los elementos promocionales utilizados habitualmente.

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

e) Se han colocado el mobiliario y los elementos de animación del punto de venta, tales como carteles, expositores, información de precios y/o propaganda en la forma y lugar adecuado, siguiendo las instrucciones recibidas y usando el equipo de protección individual necesario.

f) Se han creado decorados y ambientes especiales utilizando los elementos de animación del punto de venta.

g) Se ha colaborado en la modificación de los escaparates, siguiendo las reglas básicas de escaparatismo y las instrucciones del responsable de la animación en el punto de venta.

h) Se ha mantenido actualizada toda la información transmitida por los elementos de la animación del punto de venta.

i) Se ha seguido la normativa ambiental y de prevención de riesgos laborales en el montaje de expositores y otros elementos.

2. Acondiciona los productos para la sala de venta etiquetándolos adecuadamente y colocando protecciones y etiquetas antirrobo.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los distintos tipos de dispositivos de seguridad que se utilizan habitualmente.

b) Se ha interpretado y valorado la relevancia de la codificación de los productos en el control del 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 etiquetado los productos de forma manual o con el equipo de etiquetaje necesario, siguiendo las instrucciones recibidas y colocando protecciones y etiquetas antirrobo cuando sea necesario.

e) Se ha verificado la codificación de productos, identificando sus características, propiedades y localización.

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

g) Se han retirado y separado adecuadamente los elementos de embalaje del producto para su reciclaje, de acuerdo con las instrucciones recibidas.

h) Se ha seguido la normativa ambiental y de prevención de riesgos laborales en el acondicionamiento y etiquetado de productos.

3. Repone productos en lineales y expositores de manera periódica, siguiendo las instrucciones y criterios establecidos.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los parámetros físicos y comerciales que determinan la colocación de productos en los distintos niveles, zonas del lineal y posición, y los efectos que producen en el consumidor.

b) Se ha descrito el proceso de traslado de los productos con transpalés o carretillas de mano, de acuerdo con las normas de seguridad y circulación.

c) Se ha identificado el lugar y disposición de los productos en el lineal a partir de un planograma, foto o gráfico considerando criterios de clasificación por grupos, secciones, categorías, familias y referencias.

d) Se ha abastecido y repuesto periódicamente los productos en el punto de venta, siguiendo las instrucciones y criterios establecidos.

e) Se han colocado y frontado los productos en los lineales, estanterías, expositores y mobiliario del punto de venta según las órdenes recibidas de los superiores para evitar huecos y desabastecimientos.

f) Se han utilizado equipos de lectura de códigos de barras (lectores ópticos) para colaborar en la realización de inventarios.

g) Se han limpiado y acondicionado lineales y estanterías para la correcta colocación de los productos.

h) Se ha seguido la normativa ambiental y de prevención de riesgos laborales en la reposición de productos.

4. Empaqueta productos utilizando técnicas de presentación atractiva, en función de las características de distintos tipos de productos y objetivos comerciales.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado elementos y materiales que se utilizan en el empaquetado y presentación comercial de productos.

b) Se han identificado diferentes técnicas de empaquetado y envoltorio de productos en función de su forma y volumen.

c) Se han seleccionado los materiales necesarios para el empaquetado y envoltorio de cada producto en función de la técnica establecida, la imagen de la empresa y la simbología de formas, colores y texturas.

d) Se ha preparado el producto para su empaquetado, colocando elementos protectores y retirando el precio y los dispositivos de seguridad.

e) Se han colocado motivos ornamentales, lazos, tarjetas y adhesivos de felicitación o cualquier otro determinado por la organización, en un lugar visible y de forma atractiva.

f) Se han retirado los restos del material utilizado, de acuerdo con las instrucciones recibidas.

g) Se ha seguido la normativa ambiental y de prevención de riesgos laborales en el empaquetado de productos.

Duración: 120 horas.

Contenidos:

Montaje de elementos de animación del punto de venta y expositores:

Tipos de superficies comerciales: características y diferencias.

Gestión del espacio comercial: distribución física de zonas y secciones habituales en establecimientos comerciales.

Elementos y materiales de publicidad en el punto de venta y «merchandising».

Colocación de mobiliario y elementos de exposición de productos.

Flujo de circulación de los clientes: zonas frías y calientes.

Ambientación y animación del punto de venta: físicos, psicológicos y personales.

Elaboración de carteles, información de precios y propaganda.

Composición y modificación de escaparates.

Promociones en el punto de venta e información de los productos.

Normativa ambiental y de prevención de riesgos laborales en la organización y el montaje de expositores y otros elementos.

Etiquetado y acondicionamiento de productos:

Sistemas de localización y etiquetado en el punto de venta.

Colocación de etiquetas y dispositivos de seguridad: tipos, funciones y colocación.

Codificación y etiquetado del surtido: requisitos y técnicas.

Utilización de equipos de etiquetado, localización y lectura de códigos de barras.

Desembalado de mercancías y reciclaje de residuos.

Normativa ambiental y de prevención de riesgos laborales en el acondicionamiento y etiquetado de productos.

Implantación y reposición en el punto de venta:

Niveles de exposición en el lineal, funciones.

Colocación del producto: presentación, fronteo y mantenimiento en el lineal.

Gestión de existencias en el lineal: facing, reposición y rotación de productos.

Control de productos en el lineal: reaprovisionamiento y roturas de stocks.

Acondicionamiento, limpieza y señalización de obstáculos en el punto de venta.

Higiene postural y recomendaciones básicas para la prevención de lesiones en la reposición de productos. Equipos de protección individual.

Normativa ambiental y de prevención de riesgos laborales en la reposición de productos.

Empaquetado y presentación comercial:
Función y tipos de empaquetado atractivo y seguro.
Materiales y útiles de empaquetado.

Elaboración y colocación de motivos ornamentales en el empaquetado de productos.

Colocación y retirada de protecciones, etiquetas y dispositivos antirrobo.

Aplicación de técnicas de empaquetado según tipo de producto, formas y volúmenes.

Protección medioambiental: tratamiento, eliminación y aprovechamiento de residuos.

Normativa ambiental y de prevención de riesgos laborales en el empaquetado de productos.

Orientaciones pedagógicas.

Este módulo específico contiene la formación asociada a la función de ubicación, reposición, acondicionamiento y empaquetado de productos y mercancías en el punto de venta.

La definición de esta función incluye aspectos como:

La realización de montajes de elementos de mobiliario y animación en el punto de venta, expositores, carteles informativos y promocionales y escaparates.

La ubicación y localización de productos en lineales aplicando técnicas básicas de «merchandising» e interpretando planogramas, gráficos e instrucciones comerciales.

La reposición, colocación y fronteo periódico de productos en lineales y expositores.

El etiquetado de productos, interpretando la codificación y comprobando la exactitud de la información y la colocación de protecciones, etiquetas antirrobo y dispositivos de seguridad.

El conteo de productos y registro de huecos y desabastecimientos en el punto de venta.

El empaquetado de forma atractiva de los productos siguiendo criterios comerciales y de imagen de la empresa.

El mantenimiento del punto de venta limpio y ordenado.

La señalización de obstáculos en el punto de venta.

La clasificación de los elementos desechables, generados en las actividades que realiza, para su reciclaje.

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

El análisis de planos de distintos establecimientos que nos permitan identificar los diferentes sectores de los puntos de venta, distinguiendo zonas calientes y frías en función de la circulación del cliente.

El análisis de los criterios de ambientación y animación del punto de venta.

La realización de visitas a establecimientos comerciales diferentes para conocer los tipos de mobiliario que existen en el mercado y su utilización según su función y el sector o zona de la superficie de venta donde se ubican.

La interpretación de planogramas y gráficos de lineales.

El análisis de los criterios de reposición, etiquetado, recuento y empaquetado de productos.

La colocación de productos conforme a instrucciones recibidas, aplicando técnicas básicas de «merchandising».

La elaboración manual o mediante el empleo de herramientas informáticas sencillas de carteles (especialmente de precios) y de etiquetas, rotulando diferentes tipos de letra y asociando formas y colores a la imagen a transmitir.

El empaquetado de productos de forma atractiva, utilizando los materiales adecuados y motivos ornamentales acordes con la imagen de la empresa.

La manipulación manual de productos tomando las medidas necesarias de seguridad y salud.

La realización de todas las actividades que realice con diligencia, orden y limpieza.

Módulo específico de Atención al cliente y reparto.

Código: 1003_COM.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

1. Proporciona un trato adecuado a los clientes dando información, respuesta y orientación básica en el punto de venta y en el reparto a domicilio.

Criterios de evaluación:

a) Se ha razonado la importancia de la adecuación de la imagen personal a la imagen que la empresa quiere transmitir al cliente.

b) Se han identificado las pautas verbales y no verbales de comportamiento que favorecen una comunicación efectiva en el proceso de atención con los distintos tipos de clientes.

c) Se ha presentado al cliente con corrección y educación respetando la privacidad y siguiendo el protocolo establecido.

d) Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación necesarios para la correcta atención al cliente.

e) Ha realizado la entrega domiciliaria del pedido procediendo a la certificación de la nota de entrega acreditativa de la misma, con cordialidad y educación.

f) Se ha interpretado correctamente las necesidades del cliente y se han dado respuestas a preguntas de fácil solución.

g) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible con los demás.

h) Se ha proporcionado información de productos y/o servicios ayudándose de folletos, muestras y si fuese el caso facilitando la prueba del producto.

i) Se ha realizado el cobro en el reparto a domicilio, según las pautas establecidas, con amabilidad, corrección y claridad.

2. Asesora al posible cliente sobre las características de los productos mediante técnicas básicas de venta.

Criterios de evaluación:

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

b) Se ha argumentado la importancia de la comunicación eficaz y la calidad en la atención y servicio al cliente como elemento de fidelización de la empresa.

c) Se han descrito las técnicas básicas de venta, las fases del proceso de venta y la terminología básica de comunicación comercial.

d) Se interactúa con el cliente utilizando un vocabulario claro, formal y neutro, evitando términos técnicos y siguiendo las pautas establecidas.

e) Se ha detectado las necesidades del cliente a partir de la información por él aportada.

f) Ha informado al cliente de la gama de productos del establecimiento comercial que pueda satisfacer sus necesidades.

3. Atiende, en el marco de su responsabilidad, las quejas y reclamaciones de los clientes en el punto de venta o reparto a domicilio.

Criterios de evaluación:

a) Se han descrito las funciones del servicio de atención al cliente en relación con el tratamiento de las reclamaciones.

b) Se ha descrito el circuito, procedimiento y documentación que habitualmente sigue una queja o reclamación pre-

sentada en un establecimiento comercial y en el reparto a domicilio.

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

d) Se han escuchado las quejas o reclamaciones, aplicando técnicas de escucha activa.

e) Se ha mostrado atención e interés por resolver quejas o reclamaciones en el ámbito de su responsabilidad.

f) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar.

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

h) Se ha tratado de dar respuesta a las quejas tramitándolas a instancias superiores con prontitud cuando excedan de sus competencias.

i) Se han atendido las reclamaciones improcedentes, informando al cliente con actitud educada de la improcedencia de la reclamación, de las alternativas existentes y del procedimiento a seguir.

4. Interpreta las órdenes de movimiento y reparto a domicilio de proximidad de cajas, bultos, productos y mercancías adoptando las medidas adecuadas para su cumplimiento en tiempo y forma.

Criterios de evaluación:

a) Se ha reconocido la información relevante del destino de los bultos, cajas y/o productos interpretando las órdenes de trabajo/reparto recibidas de forma oral o escrita.

b) Se han identificado los condicionantes que intervienen en los recorridos y rutas de reparto.

c) Se ha interpretado correctamente un plano o callejero del barrio o ciudad, diferenciando los distintos elementos, lugares y símbolos en él contenidos.

d) Se ha programado la ruta, en caso de reparto de proximidad, en función de los puntos de origen/recogida y destino/entrega.

e) Se ha determinado el número de cajas/bultos y el destino de cada uno de ellos, cotejando con la documentación y órdenes de trabajo o reparto.

f) Se han identificado los documentos necesarios que deben acompañar al pedido, bulto o caja.

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

h) Se ha seleccionado el equipo de trabajo móvil necesario para realizar el movimiento y reparto.

5. Traslada bultos, cajas y productos en equipos de trabajo manuales, transpalés o carretillas, en tiempo y forma establecidos.

Criterios de evaluación:

a) Se han descrito los pasos a seguir en el procedimiento de carga, descarga y transporte de productos con un transpalé o carretilla automotora y de mano.

b) Se han interpretado las señales y placas informativas obligatorias de transpales y carretillas automotoras y de mano, que hacen referencia a la manipulación y carga de productos, así como otros símbolos de información

c) Se han cargado los bultos, cajas y/o productos, en el equipo de trabajo móvil, transpalé o carretilla de mano atendiendo a la información contenida en el embalaje.

d) Se ha realizado la circulación en tiempo y forma dentro de las zonas específicas de trabajo.

e) Se ha realizado la carga y descarga de los bultos, cajas y/o productos en el lugar establecido, según las instrucciones recibidas.

f) Se ha estacionado el equipo de trabajo móvil en el lugar previsto para ello utilizando los dispositivos de inmovilizado adecuados.

g) Se ha seguido la normativa ambiental y de prevención de riesgos laborales en el traslado de productos, así como en el manejo de equipo móvil, transpalé y carretilla.

Duración: 144 horas.

Contenidos:

Comunicación comercial:

Adecuación a la imagen empresarial y corporativa.

Modelo de comunicación interpersonal: emisor, receptor, canal, código, mensaje.

Atención de clientes en el punto de venta: habilidades sociales, asertividad y empatía. Comunicación no verbal. Reglas para hablar correctamente en público.

Atención telefónica: ventajas e inconvenientes, ficha técnica y protocolo para emitir y recibir llamadas.

Comunicación escrita en la atención al cliente: técnicas y aplicación de las nuevas tecnologías.

Atención al cliente en el reparto a domicilio: entrega y cobro del pedido.

Venta de productos:

Técnicas básicas de venta: detección de necesidades, presentación y demostración de productos, tratamiento de objeciones y cierre.

Fases de la venta presencial y no presencial.

Argumentación comercial.

Técnicas de tratamiento de las objeciones.

Ventas adicionales y sustitutivas.

Cierre de la venta.

Servicio postventa.

Técnicas de fidelización de clientes.

Atención de quejas y reclamaciones:

Quejas y reclamaciones más frecuentes en el punto de venta y reparto a domicilio.

Procedimientos para tratar las quejas y reclamaciones.

Actitudes adecuadas ante las reclamaciones.

Documentos para la gestión de reclamaciones.

Procedimiento de cumplimentación y recogida de formularios.

Aspectos básicos de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

Utilización de herramientas informáticas en la gestión de reclamaciones.

Movimiento de mercancías y reparto de proximidad:

Documentación identificativa/descriptiva de órdenes de movimientos: albarán, nota de entrega, orden de pedido.

Operativa de las órdenes de trabajo y movimiento: eficiencia y eficacia.

Movimientos de mercancías dentro y fuera de la superficie comercial.

Normas sobre manipulación manual y conservación de productos y mercancías.

Órdenes de reparto de proximidad: interpretación de callejeros y mapas, definición de recorridos y rutas de reparto. Utilización de sistemas GPS.

Normativa municipal de circulación, tráfico, carga y descarga de mercancías.

Manejo y conducción de equipos de trabajo móvil: transpalés y carretillas:

Equipos de trabajo móvil: tipos y características (transpalés manuales o eléctricos, carretillas automotoras y de mano, apiladores manuales o eléctricos, carretillas contrapesadas entre otros).

Localización de los elementos de los distintos tipos de equipos de trabajo móvil.

Conducción de transpalés y carretillas de mano.

Mantenimiento de primer nivel de transpalés y carretillas: recomendaciones del fabricante, comprobaciones rutinarias y mantenimiento básico.

Normativa ambiental y de prevención de riesgos laborales en el traslado de productos, así como en el manejo de equipo móvil, transpalé y carretilla.

Orientaciones pedagógicas.

Este módulo específico contiene la formación asociada a la función de atención e información al cliente en el punto de venta, la realización del servicio de reparto de proximidad y el manejo y conducción de transpalés y carretillas de mano.

La definición de esta función incluye aspectos como:

La información, asesoramiento y atención al cliente en el punto de venta aplicando las técnicas de comunicación adecuadas a la situación y mostrando una actitud de respeto y amabilidad en el trato al cliente.

La utilización de técnicas de venta en el asesoramiento al posible cliente sobre las características de los productos siguiendo pautas establecidas.

La atención de quejas y reclamaciones de clientes utilizando protocolos de actuación definidos para cada situación.

La interpretación de la información relevante contenida en las órdenes de trabajo y reparto recibidas.

La programación de rutas de reparto utilizando planos, callejeros o GPS.

El reparto de proximidad a domicilio con un trato protocolizado y adecuado.

La selección de los equipos de trabajo móviles y unidades de carga necesarios para realizar el traslado de mercancías en el interior del establecimiento y en el reparto a domicilio.

La disposición, ubicación, carga y descarga de productos, bultos y mercancías en los equipos de trabajo móviles.

El traslado de mercancías y circulación utilizando transpalés y carretillas de mano.

La formación teórica referente al traslado de mercancías y circulación utilizando carretillas automotoras, como preparación a la práctica en el módulo de Formación en centros de trabajo.

El mantenimiento de primer nivel de los equipos de trabajo móvil.

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

El análisis de los factores que influyen a la hora de informar y atender al cliente.

La realización de «juegos de rol» sobre diversas situaciones de atención al cliente en el punto de venta: información a distintos tipos de clientes, asesoramiento, venta y atención de reclamaciones.

La elaboración de formularios de reclamaciones, cumplimentación de hojas de reclamaciones, confección de cartas e informes relacionados con la atención al cliente.

La realización de simulaciones y «juegos de rol» sobre el tratamiento de quejas y reclamaciones.

La realización de exposiciones orales y simulación de conversaciones telefónicas relacionadas con situaciones de venta o atención al cliente.

La interpretación de las órdenes de movimiento y reparto de proximidad.

La programación de rutas de reparto utilizando planos, callejeros o GPS.

La colocación, carga y descargar de productos, bultos y mercancías en equipos de trabajo móviles: transpalés y carretillas de mano.

El manejo y conducción de equipos de trabajo móvil: transpalés y carretillas de mano.

La realización de visitas a almacenes o depósitos de mercancías para contemplar «in-situ», y si fuese posible practicar, el traslado de mercancías y circulación utilizando carretillas automotoras.

El mantenimiento de primer nivel de los equipos móviles: transpalés y carretillas de mano.

Módulo específico de Formación en Centros de Trabajo.

Código: 1004_COM.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

1. Realiza operaciones auxiliares en el almacén, de acuerdo con las instrucciones recibidas.

Criterios de evaluación:

a) Se ha colaborado en la recepción de productos, realizando operaciones de comprobación, desconsolidación y desembalaje, de acuerdo a las instrucciones recibidas y las medidas de seguridad y salud establecidas.

b) Se ha colocado la mercancía en el lugar asignado, optimizando el tiempo y el espacio, teniendo en cuenta las características de las mismas y respetando los procesos y normas de seguridad y salud.

c) Se ha realizado el etiquetado de la mercancía, comprobando los datos pertinentes y utilizando las herramientas apropiadas, para facilitar su localización y trazabilidad.

d) Se ha realizado el recuento de mercancías, conforme a la periodicidad e instrucciones indicadas y actualizando la información de stocks en el almacén.

e) Se ha realizado el «picking» de las mercancías de forma efectiva, ordenada y segura, siguiendo las instrucciones recibidas y la normativa de seguridad y salud.

f) Se ha verificado la correspondencia de las mercancías que forman parte del pedido, con lo establecido en la orden de preparación utilizando herramientas y equipos de control y peso de mercancías, en caso necesario.

g) Se ha embalado la unidad de pedido, caja o palé, utilizando las herramientas y equipos de embalaje adecuados, en condiciones de seguridad y salud.

h) Se han verificado los elementos y condiciones de expedición de la mercancía, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos y las instrucciones recibidas.

i) Se ha mantenido el orden y limpieza de la zona de trabajo, realizando actividades de mantenimiento de acuerdo a los procedimientos establecidos y a la normativa de prevención de riesgos y gestión medioambiental de residuos.

j) Se ha trabajado en condiciones de seguridad, identificando los posibles riesgos para la salud y el medio ambiente.

k) Se ha demostrado interés constante en mejorar continuamente en el trabajo para aumentar la profesionalidad y valía personal.

2. Maneja transpalés y carretillas automotoras o manuales para el traslado de productos y mercancías, interpretando la señalización y las normas de circulación en el interior del almacén.

Criterios de evaluación:

a) Se han interpretado correctamente las órdenes de movimiento de carga y descarga de materiales y productos.

b) Se han seleccionado los medios de transporte a utilizar en función de la unidad de carga necesaria, para la manipulación eficiente de los productos en condiciones de seguridad.

c) Se han cargado y descargado bultos, cajas y productos en equipos de trabajo manuales, transpalé, carretilla de mano o automotoras, conforme a las instrucciones recibidas.

d) Se han trasladado bultos conduciendo transpalés, carretillas de mano o automotoras, en tiempo y forma establecidos.

e) Se han conducido carretillas automotoras en el interior del almacén, efectuando operaciones convencionales de carga, transporte y descarga de materiales o productos respetando las medidas de seguridad, prevención de riesgos y la señalización del entorno de trabajo.

f) Se han realizado las operaciones de mantenimiento de primer nivel de los equipos, siguiendo las indicaciones del fabricante.

g) Se ha estacionado el transpalé o carretilla en el lugar previsto para ello, sin que entorpezca el paso y realizando el cuidado diario del equipo (limpiado de basuras y residuos de ruedas y ejes, entre otros).

3. Realiza operaciones auxiliares en el punto de venta de acuerdo con las instrucciones recibidas.

Criterios de evaluación:

a) Se ha identificado el lugar y disposición de los productos a partir del planograma, foto o gráfico del lineal y la etiqueta y características del producto.

b) Se han repuesto los productos periódicamente siguiendo las instrucciones y los criterios establecidos.

c) Se han colocado carteles, mobiliario del punto de venta, islas, expositores y estanterías entre otros, siguiendo los principios fundamentales del merchandising.

d) Se ha realizado el recuento de productos y registro de huecos y desabastecimiento en el lineal con la periodicidad establecida y siguiendo las instrucciones del superior jerárquico.

e) Se han realizado tareas de control de protecciones y etiquetas antirrobo y de corrección de la información contenida en etiquetas y el punto de venta, utilizando lectores de código de barras.

f) Se han empaquetado productos de forma correcta y atractiva, de acuerdo con los criterios comerciales y de imagen de la empresa.

g) Se han limpiado y acondicionado lineales y estanterías para la correcta colocación de los productos.

h) Se ha mantenido el acondicionamiento, orden y limpieza del punto de venta clasificando elementos de desecho y señalando adecuadamente posibles obstáculos.

4. Atiende a clientes en el punto de venta y en la realización del reparto de proximidad, siguiendo el procedimiento y protocolo establecido por la empresa.

Criterios de evaluación:

a) Se ha colaborado en la atención al cliente, dando información, respuesta y orientación básica de productos en el punto de venta, en función de pautas y protocolos establecidos en el establecimiento comercial.

b) Se ha establecido comunicación con el cliente, detectando y respondiendo a sus necesidades siguiendo pautas establecidas.

c) Se ha proporcionado un trato adecuado y protocolarizado a los clientes en el reparto de pedidos/productos a domicilio.

d) Se han aplicado técnicas de venta básicas adecuadas a las diferentes situaciones que se plantean en el punto de venta, informando al cliente de las características de los productos o servicios y de la adecuación a sus necesidades.

e) Se ha atendido, en el marco de su responsabilidad, las quejas y reclamaciones de los clientes, siguiendo el procedimiento y protocolo establecido por la empresa y derivándola a la persona responsable, en caso necesario.

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

g) Se han recogido y remitido al responsable jerárquico los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.

h) Se han interpretado las órdenes de movimiento y reparto a domicilio de proximidad de bultos, cajas y productos.

i) Se ha realizado la entrega a domicilio del pedido manteniendo una actitud de cordialidad, respeto y amabilidad.

5. Actúa conforme a las normas de protección ambiental y de prevención de riesgos laborales de la empresa.

Criterios de evaluación:

a) Se ha cumplido en todo momento la normativa general sobre protección ambiental y prevención y seguridad, así como las establecidas por la empresa.

b) Se han identificado los factores y situaciones de riesgo que se presentan en su ámbito de actuación en el centro de trabajo.

c) Se han adoptado actitudes, relacionadas con la actividad, para minimizar los riesgos laborales y ambientales.

d) Se ha empleado el equipo de protección individual establecido para las distintas operaciones.

e) Se han utilizado los dispositivos de protección de las máquinas, equipos e instalaciones en las distintas actividades.

f) Se ha actuado según el plan de prevención.

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

h) Se ha trabajado minimizando el consumo de energía y generación de residuos.

i) Se ha llevado a cabo el reciclaje de productos o materiales.

6. Actúa de forma responsable y se integra en el sistema de relaciones técnico-sociales de la empresa.

Criterios de evaluación:

a) Se han ejecutado con diligencia las instrucciones que recibe.

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

c) Se ha cumplido con los requerimientos y normas técnicas, demostrando un buen hacer profesional y finalizando su trabajo en un tiempo límite razonable.

d) Se ha mostrado en todo momento una actitud de respeto hacia las normas y procedimientos 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) Ha mostrado interés y disposición en las actividades desempeñadas.

Duración: 100 horas.

ANEXO II

Especialidades del profesorado con atribución docente en los módulos específicos del Programa de Cualificación Profesional Inicial de Auxiliar de comercio y almacén

| Módulos específicos | Especialidades del profesor | Cuerpo |
|---|---|--|
| 1001_COM Operaciones auxiliares en el almacén. | Procesos comerciales Procesos de gestión administrativa (**) | Profesor Técnico de Formación Profesional |
| 1002_COM Operaciones auxiliares en el punto de venta. | | |
| 1003_COM Atención al cliente y reparto. | | |
| 1004_COM Formación en centros de trabajo. | Procesos comerciales Procesos de gestión administrativa (*) (**) | Profesor Técnico de Formación Profesional Maestros |

(*) Maestros en cualquiera de sus especialidades.

(**) Cuando se estime conveniente, también será de aplicación lo dispuesto en el artículo 95.2 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación

ANEXO III

Titulaciones requeridas para la impartición de los módulos específicos que conforman el Programa de Cualificación Profesional Inicial para los centros de titularidad privada o pública de otras Administraciones distintas de la educativa

| Módulos específicos | Titulaciones |
|--|--|
| 1001_COM Operaciones auxiliares en el almacén. 1002_COM Operaciones auxiliares en el punto de venta. 1003_COM Atención al cliente y reparto. | 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 específicos del Programa de Cualificación Profesional Inicial. Título de Técnico Superior o equivalente. (*) |
| 1004_COM Formación en centros de trabajo. | Además de las referidas en el cuadro precedente, maestro. |

(*) Cuando se estime conveniente, también será de aplicación lo dispuesto en el artículo 95.2 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

ANEXO IV

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/as que cursen el mismo u otros ciclos formativos, o etapas educativas:

| Espacios | Superficie m ² 20 alumnos/as |
|----------------------|---|
| Aula polivalente | 40 |
| Taller de comercio | 90 |
| Taller de almacenaje | 90 |

Aula polivalente dotada de:

PCs instalados en red, cañón de proyección e Internet, mobiliario de aula, pizarra electrónica, medios audiovisuales y software específico de punto de venta y almacén.

Taller de comercio dotado de:

Mobiliario de punto de venta: góndolas, expositores, estanterías, vitrinas, percheros, carteles informativos y promocionales y herramientas para su colocación.

Elementos de seguridad y protección del producto y material de limpieza y acondicionamiento de lineales y del punto de venta.

Equipos de protección individual, taquillas y botiquín.

Escaparate y herramientas de escaparatismo para la madera y el metal, para tapizar y para pintar. Herramientas y máquinas de bricolaje.

Terminal informático con escáner, lector de códigos de barras, etiquetadora e impresora color de gran formato para publicidad.

Herramientas y útiles de empaquetado.

Taller de almacenaje dotado de:

Zona de almacenaje, preparación de pedidos y estacionamiento de equipos de trabajo móviles, vestuarios, sanitarios, taquillas y botiquín.

Armarios y estanterías de almacenamiento.

Terminal informático con escáner, lector de códigos y etiquetadora.

Terminales portátiles de sistemas de localización y organización de mercancías del almacén. PDAs y GPS.

Bandejas, cajas, palés y unidades de pedido, carga y manipulación.

Herramientas de pesaje y medida de productos y mercancías a granel.

Herramientas de embalaje, desembalaje y preparación de pedidos: encintadoras de precinto, cuerdas, cables, cadenas, eslingas y ganchos de sujeción, cúteres, cortadora de porepan, cintas de flejado, film estirable de embalaje, plástico burbuja, bolsas de papel, cajas de cartón corrugado y de plástico y herramientas de corte y sellado.

Material de limpieza y acondicionamiento del almacén, equipos de protección individual.

Carretillas de mano y transpalés.

RESOLUCIÓN de 30 de noviembre de 2009, de la Delegación Provincial de Almería, por la que se acuerda la remisión del expediente administrativo requerido por el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo núm. Tres de Almería en el recurso núm. 808/2009, y se notifica a los posibles interesados la interposición del mismo.

Por el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo núm. Tres de Almería se ha efectuado requerimiento para que se aportase el expediente administrativo correspondiente al recurso núm 808/2009, interpuesto por doña M.^a del Mar Cabrerizo Fernández contra a la desestimación por silencio administrativo de la reclamación de fecha 25.5.09, interpuesta contra el acuerdo de publicación de la lista de admitidos para el curso escolar 2009/2010, referida a la escolarización de su menor hija, en el C.D.P.C. «Compañía de María», y para que se realicen los emplazamientos de los posibles interesados correspondientes a dicho recurso.

En consecuencia, de conformidad con lo ordenado por el órgano jurisdiccional,

HE RESUELTO

Primero. Anunciar la interposición del recurso contencioso administrativo núm 808/2009 del Juzgado de lo Contencioso-Administrativo núm. Tres de Almería. De conformidad con lo previsto en el art. 48.4 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, remitase al Juzgado copia precedida de un índice de los documentos que lo integran. Emplácese a cuantos aparecen como interesados en el expediente a fin de que puedan personarse en legal forma como demandados en el plazo de nueve días ante el órgano jurisdiccional.

Segundo. Ordenar la publicación de la presente Resolución en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía para que, de conformidad con el art. 78, en relación con el 49.1, de la Ley de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa y lo ordenado por el órgano jurisdiccional, los interesados pueden comparecer y personarse en el plazo de nueve días ante el Juzgado en legal forma, mediante Abogado y Procurador, o sólo con Abogado con poder al efecto, haciéndoles saber que, de personarse fuera del plazo indicado, se les tendrá por parte al efecto sin que por ello deba retrotraerse ni interrumpirse el curso del procedimiento, y si no se personaren oportunamente continuará el procedimiento por sus trámites, sin que haya lugar a practicarles notificación alguna.

Almería, 30 de noviembre de 2009.- El Delegado, Francisco Maldonado Sánchez.