

## CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN

**RESOLUCIÓN de 9 de septiembre de 2008, de la Dirección General de Formación Profesional, por la que se establece el perfil del programa de cualificación profesional inicial de Auxiliar de Comercio.**

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, en su artículo 30 regula los programas de cualificación profesional inicial destinados al alumnado mayor de dieciséis años, cumplidos antes del 31 de diciembre del año del inicio del programa, pudiéndose excepcionalmente, con el acuerdo de alumnos y padres o tutores, reducir dicha edad a quince años para aquellos que cumplan lo previsto en el artículo 27.2 de dicha Ley. Asimismo establece que corresponde a las Administraciones educativas organizar programas de cualificación profesional inicial.

La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional creó el Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional, cuyo instrumento fundamental es el Catálogo nacional de las cualificaciones previsto en su artículo 7.

La Orden EDU/660/2008, de 18 de abril, de la Consejería de Educación, regula los programas de cualificación profesional inicial en la Comunidad de Castilla y León, estableciendo en su artículo 5.1 que el primer nivel de dichos programas se estructura en módulos formativos de carácter general y módulos específicos.

El artículo anteriormente indicado, en su párrafo b), determina que los módulos específicos estarán referidos a las unidades de competencia pertenecientes a cualificaciones de nivel uno del Catálogo Nacional de Cualificaciones que, al menos, conduzcan a la obtención de una cualificación. Por otro lado, establece que se podrán ofertar distintos perfiles en función de las cualificaciones elegidas, y que los contenidos, características y orientaciones metodológicas serán desarrollados por la Consejería de Educación.

Asimismo, el artículo 13.2 de la citada Orden dispone que, para impartir docencia en los módulos específicos referidos a las unidades de competencia profesional se exigirán los mismos requisitos de titulación y formación requeridos para impartir enseñanzas de formación profesional en el artículo 95 de la Ley Orgánica 2/2006, de Educación y quedarán especificados en la regulación por la que se establezca el perfil profesional de cada programa y aquellos declarados equivalentes, a efectos de docencia, con las titulaciones de Técnico Especialista y Técnico Superior en una especialidad de formación profesional, siempre que acredite una experiencia docente en la misma, de al menos dos años, en centros educativos.

Por lo expuesto, y en uso de la facultad prevista en la disposición final primera de la Orden EDU/660/2008, de 18 de abril.

**DISPONGO***Artículo 1.- Objeto.*

1. La presente Resolución tiene por objeto establecer el perfil del programa de cualificación profesional inicial de Auxiliar de Comercio.
2. El perfil del programa de cualificación profesional inicial de Auxiliar de Comercio está compuesto, de una parte, por las especificaciones sobre el currículo de los módulos formativos de carácter general que se establecen en el Anexo V de la Orden EDU/660/2008, de 18 de abril, y por otra parte, por los contenidos, características y orientaciones metodológicas de los módulos específicos, que se relacionan en el Anexo I de la presente Resolución.

*Artículo 2.- Programaciones didácticas.*

Los centros, entidades e instituciones autorizados para impartir este perfil concretarán y desarrollarán el currículo mediante las programaciones didácticas de cada módulo específico en los términos establecidos en el artículo 9 de la Orden EDU/660/2008, de 18 de abril. En la concreción tendrán en cuenta las características del grupo de alumnos y las del entorno socioeconómico, cultural y profesional.

*Artículo 3.- Metodología.*

1. Las líneas metodológicas correspondientes al perfil del programa de cualificación profesional inicial de Auxiliar de Comercio se fundamentan en diversos principios básicos de aprendizaje que cada profesor

adaptará en función de las características del grupo y se completará con las contribuciones de la experiencia docente diaria.

2. En el caso de los alumnos con necesidades educativas especiales podrán llevarse a cabo adaptaciones curriculares siempre que se preserve la integridad de las capacidades de cada módulo en cada curso escolar.

*Artículo 4.- Módulo específico de formación en centros de trabajo.*

1. El módulo específico de formación en centros de trabajo se realizará en el último trimestre durante tres o cuatro semanas.

2. La programación de este módulo será individualizada y tendrá en cuenta las características del centro de trabajo y las del alumnado. Incluirá capacidades y criterios de evaluación tanto del bloque I, correspondientes al perfil, como del bloque II, propias del centro de trabajo, de las previstas en el Anexo I.

*Artículo 5.- Organización y distribución horaria.*

1. El desarrollo curricular de los módulos específicos del perfil del programa de cualificación profesional inicial de Auxiliar de Comercio se podrá realizar de modo simultáneo o sucesivo, adecuándose a la duración horaria total que para cada módulo se establece el Anexo II, al currículo y al grupo de alumnos. Dicha cuestión se concretará en la programación realizada en el centro antes del inicio del programa de cualificación profesional inicial.

2. En las modalidades de Iniciación Profesional y Taller Profesional, los módulos específicos del perfil del programa de cualificación profesional inicial de Auxiliar de Comercio, se organizan en un curso académico. Si la impartición de los módulos específicos es simultánea se tendrá en cuenta el horario semanal que se recoge en el Anexo II.

3. En la modalidad de Iniciación Profesional Especial, los módulos específicos del citado perfil se organizarán en dos cursos académicos. Con el fin de que el alumnado obtenga unidades de competencia completas se deberán impartir módulos completos por curso escolar.

*Artículo 6.- Espacios y equipamientos.*

1. Los espacios mínimos para el desarrollo de las enseñanzas correspondientes al perfil del programa de cualificación profesional inicial de Auxiliar de Comercio, sin perjuicio de que los mismos puedan ser ocupados por diferentes grupos de alumnos que cursen el mismo u otros perfiles, ciclos formativos o etapas educativas, serán los establecidos en el Anexo III.

2. Los espacios dispondrán de la superficie necesaria y suficiente para desarrollar las actividades de enseñanza que se deriven de las capacidades de cada uno de los módulos específicos que se imparten en este perfil.

3. La superficie de los espacios formativos se establecerá en función del número de personas que ocupen el espacio formativo con la ergonomía y la movilidad requeridas dentro del mismo, teniendo en cuenta el cumplimiento de la normativa referida a la prevención de riesgos laborales, la seguridad y salud en el puesto de trabajo y cuantas otras normas les sean de aplicación.

4. Los centros que impartan este perfil adoptarán las medidas que estimen necesarias para que el alumnado pueda acceder y cursar dicho programa formativo en las condiciones establecidas en la disposición final décima de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad.

5. Los diversos espacios formativos no necesariamente deben diferenciarse mediante cerramientos.

6. Los equipamientos han de ser los necesarios y suficientes, en función del número de alumnos para garantizar la adquisición de las capacidades y la calidad de las enseñanzas, teniendo en cuenta el cumplimiento de la normativa referida a la prevención de riesgos laborales, la seguridad y salud en el puesto de trabajo y cuantas otras normas les sean de aplicación.

*Artículo 7.- Profesorado.*

1. Podrá impartir docencia en los módulos específicos del perfil del programa de cualificación profesional inicial de Auxiliar de Comercio en centros docentes públicos, el profesorado y por el orden de prelación que se indican a continuación:

- a) Preferentemente por un Profesor Técnico de Formación Profesional de la especialidad de Procesos Comerciales.
- b) Por un Profesor de Enseñanza Secundaria de la especialidad Organización y Gestión Comercial.

- c) Por un Catedrático de Enseñanza Secundaria de la especialidad de Organización y Gestión Comercial.
- d) En su defecto por un profesor que tenga la titulación requerida para este perfil, según las titulaciones establecidas en los apartados 2 y 3.

2. Podrá impartir docencia en los módulos específicos del citado perfil en centros y entidades de titularidad privada, o de otras administraciones distintas a la educativa, las personas que estén en posesión o en condiciones de que les sea expedido alguno de los títulos siguientes:

- a) Licenciado en: Administración y Dirección de Empresas, Ciencias Actariales y Financieras, Economía, Derecho, Investigación y Técnicas de Mercado, Publicidad y Relaciones Públicas.
- b) Ingeniero en Informática.
- c) Diplomado en: Ciencias Empresariales, Biblioteconomía y Documentación, Gestión y Administración Pública.
- d) Ingeniero Técnico en: Informática de Gestión, Informática de Sistemas.
- e) Título de grado equivalente a las anteriores.
- f) Cualquier titulación universitaria y haber superado un ciclo de los estudios conducentes a la obtención de las titulaciones enumeradas en los punto a) y b).

3. Se consideran titulaciones equivalentes a efectos de impartir docencia las de Técnico Especialista o Técnico Superior de Formación Profesional, cuyo perfil académico se corresponda con la formación asociada al perfil del programa y acredite una experiencia docente en la misma de, al menos, dos años en centros educativos.

4. Excepcionalmente podrá impartir docencia como profesor especialista un profesional no necesariamente titulado que acredite un mínimo de tres años de experiencia laboral en el ámbito de las competencias relacionadas con este campo profesional.

*Artículo 8.- Módulos específicos y su relación con las unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.*

Los módulos específicos y su relación con las unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales que incluye el perfil del programa de cualificación profesional inicial de Auxiliar de Comercio serán los recogidos en el Anexo IV.

#### DISPOSICIONES FINALES

*Primera.- Desarrollo.* El Director General de Formación Profesional, dictará las instrucciones que sean precisas para el desarrollo y ejecución de la presente Resolución.

*Segunda.- Entrada en vigor.* La presente Resolución entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial de Castilla y León».

Valladolid, 9 de septiembre de 2008.

*El Director General  
de Formación Profesional,  
Fdo.: MARINO ARRANZ BOAL*

#### ANEXO I

##### PERFIL DEL PROGRAMA DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL INICIAL DE AUXILIAR DE COMERCIO

###### 1.- IDENTIFICACIÓN DEL PERFIL.

Denominación: Auxiliar de Comercio.  
Familia profesional: Comercio y Marketing.  
Nivel: Grado Inicial.  
Duración de los módulos específicos: 555 horas.  
Código: COM011.

###### 2.- SISTEMA PRODUCTIVO.

###### Competencia general.

Realizar actividades auxiliares de recepción, desconsolidación, ubicación básica, preparación y expedición de cargas y descargas, reposición y acondicionamiento en el punto de venta y reparto de proximidad, de

forma coordinada o en equipo, bajo la supervisión de un responsable, siguiendo instrucciones y criterios establecidos, utilizando el equipo necesario, en condiciones de productividad, respetando las normas de seguridad y salud, y prestando, en caso necesario, atención e información protocolarizada y estructurada, al cliente en el punto de venta o en el servicio de reparto de proximidad.

*Relación de cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales incluidas en el perfil.*

###### Cualificación profesional completa:

Actividades Auxiliares de Comercio, COM412\_1 (RD 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 transpalés y carretillas de mano.

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

###### Cualificación profesional completa:

Actividades Auxiliares de Almacén, COM411\_1 (RD 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.

#### 3.- ENTORNO PROFESIONAL.

##### Ámbito profesional.

Realiza su actividad en el sector de comercio en las áreas de comercialización y almacenaje, desarrollando sus funciones en establecimientos comerciales: tiendas, supermercados e hipermercados; en almacenes o depósitos de empresas y organizaciones de cualquier naturaleza, pública y privada, por cuenta ajena, o propia en el caso del reparto de proximidad, siguiendo las instrucciones recibidas y bajo la supervisión directa de un responsable del establecimiento o reparto comercial.

##### Sectores productivos.

En el sector del comercio y en concreto en el comercio mayorista y minorista, supermercados, grandes superficies comerciales y centros de distribución comercial. Las operaciones relacionadas con el almacenaje de productos podrán realizarse en todos los sectores productivos.

##### Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes.

- Auxiliar de dependiente de comercio.
- Reponedor.
- Preparador de pedidos.
- Repartidor de proximidad a pie.
- Mozo de almacén.
- Carretillero.
- Operario de logística.

##### Entorno productivo en Castilla y León.

El sector de comercio en Castilla y León tiene una incidencia muy importante en la generación y mantenimiento del empleo. El comercio rural, además de formar parte de uno de los sectores económicos más relevantes de nuestra Comunidad, desempeña importantes funciones añadidas a la del abastecimiento de bienes a la población.

Los principales subsectores en los que puede desempeñar su actividad son: empresas industriales (departamento comercial, almacén), comercio al por mayor, comercio al por menor, comercio integrado, comercio asociado y agencias comerciales.

Por otra parte, la logística y el transporte son dos herramientas fundamentales para el desarrollo del sector productivo y el asentamiento empresarial en nuestra comunidad, por lo que se apuesta por el desarrollo de enclaves logísticos donde se ofrecen un conjunto de servicios que sirven de apoyo a dicho sector productivo.

#### 4.- UNIDADES DE COMPETENCIA.

##### UNIDAD DE COMPETENCIA 1: Realizar operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta.

*Realizaciones profesionales y criterios de realización.*

RP1: Realizar la reposición de productos, siguiendo las instrucciones y criterios establecidos, respetando las normas de seguridad y salud y utilizando el equipo de protección individual, a fin de garantizar el abastecimiento en el tiempo y forma establecidos.

CR1.1 Las necesidades de reposición de los lineales y punto de venta se detectan observando, con exactitud y prontitud, la existencia de huecos, roturas de stock y desabastecimientos en el punto de venta y transmitiéndose a los superiores para su subsanación.

CR1.2 Los criterios de reposición y colocación de los productos en las estanterías, lineales o expositores y, en general, en el mobiliario del punto de venta se interpretan a partir de las instrucciones orales recibidas por los superiores, por escrito o gráficas, planogramas u otros.

CR1.3 El abastecimiento y reposición de productos en el punto de venta se realiza con la periodicidad establecida, siguiendo las instrucciones y criterios prefijados, utilizando el equipo de protección individual adecuado y tomando las medidas de higiene postural necesarias.

CR1.4 La colocación y fronteo de los productos en las estanterías, lineales, expositores o mobiliario comercial, en general, se realizan de forma ordenada y optimizando el espacio disponible, siguiendo las instrucciones recibidas de forma oral o en el modelo, planograma o gráfico del lineal.

CR1.5 Las medidas específicas de manipulación e higiene se cumplen siguiendo el procedimiento establecido, las instrucciones recibidas y con los medios y equipos adecuados.

RP2: Realizar el recuento de productos en el punto de venta utilizando el equipo adecuado, con la periodicidad e instrucciones recibidas, para detectar huecos, necesidades de abastecimiento y mantener actualizada la información en el punto de venta.

CR2.1 El recuento de productos, inventario y/o control de unidades en el punto de venta se realiza siguiendo las instrucciones recibidas del superior, de acuerdo con los niveles de precisión y periodicidad determinada.

CR2.2 La identificación de los productos en el punto de venta se realiza interpretando la información que contiene la etiqueta del producto o utilizando el equipo de identificación de productos –lector de códigos de barras y PDA– de acuerdo a los criterios establecidos.

CR2.3 El equipo de identificación y recuento disponible tales como: lectores de códigos de barras y PDAs entre otros, se utiliza con agilidad y eficacia permitiendo la recogida de la información para el inventario, en el plazo más breve posible de tiempo.

CR2.4 Los huecos, desabastecimiento y roturas de stocks del lineal se transmiten con efectividad y prontitud, registrando los datos detectados según el procedimiento o instrucciones recibidas.

CR2.5 La información procedente del recuento de productos se comunica, de acuerdo al procedimiento establecido, a los superiores registrándola, en su caso, en el documento de control o en la aplicación informática correspondiente.

RP3: Colocar los expositores y elementos de animación del punto de venta, en el lugar y modo indicado por el superior jerárquico, siguiendo las instrucciones y criterios de merchandising y seguridad establecidos, con el fin de atraer la atención, orientar e informar al cliente.

CR3.1 El mobiliario y elementos de animación –carteles, expositores, información, precios y propaganda– se colocan de acuerdo a las instrucciones, orales, por escrito o gráficas establecidas, utilizando el equipo necesario para su colocación y respetando las normas de seguridad y salud.

CR3.2 La información ubicada en el punto de venta –precios, promociones y carteles entre otros– se mantiene actua-

lizada, controlando su estado, visibilidad y comprobando las ofertas y correcto etiquetado de los productos siguiendo las indicaciones recibidas.

CR3.3 La colaboración en la modificación de los escaparates se realiza mediante el acopio de materiales y colaborando, con el responsable de la animación del punto de venta, en las labores constructivas del escaparate siguiendo sus indicaciones y las normas de seguridad y salud.

CR3.4 Las precauciones en la colocación de los elementos de animación y merchandising se toman de acuerdo a las instrucciones recibidas, utilizando el equipo de protección individual necesario y respetando las normas de seguridad y salud y prevención de accidentes.

RP4: Disponer los elementos de seguridad y etiquetas en los productos expuestos en el punto de venta, de acuerdo a las instrucciones recibidas, de forma manual y mecánica, utilizando el equipo de etiquetado y seguridad adecuado para garantizar la seguridad, actualización y veracidad de la información al cliente en el punto de venta.

CR4.1 La etiqueta e información necesaria de los productos en el punto de venta se obtiene de los responsables e instrumentos y sistemas informáticos generadores de los mismos.

CR4.2 La exactitud y correspondencia de la información del producto se comprueba en la codificación y datos que contiene el código de producto –código EAN («European Article Number») u otro– descripción, precio, características de conservación y manipulación, lote y caducidad entre otros.

CR4.3 Los errores de correspondencia entre la información de la etiqueta y el producto en el punto de venta, se detectan e informan con prontitud a los superiores jerárquicos, siguiendo el procedimiento establecido y garantizando la actualización, veracidad y exactitud de la información en el punto de venta.

CR4.4 El etiquetado de los productos se realiza, de forma manual o utilizando el equipo y herramientas de etiquetado específicas, siguiendo el procedimiento y normas internas de la organización y colocando la etiqueta o marca en lugar visible y criterios de merchandising.

CR4.5 Los dispositivos de seguridad se colocan aplicando los criterios establecidos y utilizando el equipo y sistema de protección establecidos.

RP5: Mantener el acondicionamiento, orden y limpieza del punto de venta y su mobiliario, en función de las instrucciones recibidas, respetando las normas de seguridad y salud y utilizando los medios y equipo de protección individual adecuados.

CR5.1 El mantenimiento y la limpieza del punto de venta y sus elementos –lineales, estanterías, expositores y mobiliario comercial en general– se realiza con pulcritud y puntualidad, de acuerdo con la periodicidad y los procedimientos establecidos y siempre que se produzcan eventualidades o incidencias que alteren el estado óptimo de ambos.

CR5.2 Los lineales, estanterías y, en general, mobiliario del punto de venta se mantienen acondicionados y ordenados de acuerdo con el procedimiento y criterios establecidos.

CR5.3 Los elementos desechables procedentes del desembalado de los productos y cajas se depositan en los contenedores y lugares destinados a tal fin, considerando la separación de residuos y respetando las normas y plan de gestión de residuos del establecimiento.

CR5.4 Los objetos susceptibles de provocar accidentes en la superficie comercial se retiran y señalizan, siguiendo las instrucciones recibidas al respecto y respetando las normas de seguridad y salud y prevención de accidentes.

CR5.5 Las instrucciones recibidas para el orden y mantenimiento de la superficie comercial, equipos y mobiliario comercial se cumplen con prontitud solicitando, en caso necesario, las aclaraciones que se requieran de los superiores.

CR5.6 La limpieza de los escaparates y vitrinas se realiza, en caso de estar dentro de su responsabilidad, respetando las normas de seguridad y salud, siguiendo instrucciones recibidas y utilizando el equipo adecuado.

RP6: Empaquetar productos, de acuerdo con la imagen y criterios comerciales, utilizando el material y técnicas específicas para la correcta y atractiva presentación del producto.

CR6.1 El producto se prepara, acondicionándolo previamente, para su empaquetado utilizando elementos y materiales protectores necesarios del producto y retirando, en caso necesario, el etiquetado del precio, dispositivos de seguridad, cartones u otros elementos.

CR6.2 Los productos se empaquetan utilizando el material que se requiera, de forma eficaz, de acuerdo al procedimiento, forma y técnicas establecidas y siguiendo el estilo e imagen del establecimiento.

CR6.3 La presentación final del empaquetado se realiza asegurando su consistencia y adecuada presencia al cliente y objeto de la venta, de acuerdo a pautas e instrucciones recibidas.

CR6.4 Los motivos ornamentales, lazos, tarjetas y adhesivos de felicitación o cualquier otro, se colocan en el paquete en lugar visible, de forma práctica y atractiva.

CR6.5 El producto empaquetado se entrega al cliente, o servicio de reparto establecido, en las condiciones y siguiendo los criterios comerciales y de imagen establecidos por el establecimiento: bolsa, paquete u otros.

CR6.6 Los restos de materiales generados por el empaquetado se retiran manteniendo el lugar de trabajo en el orden y acondicionamiento adecuado.

*Contexto profesional:*

*Medios de producción.*

Mobiliario del punto de venta. Góndolas, islas, expositores y estanterías entre otros. Asistente digital personal (PDA). Lectores de códigos de barra y equipo para el conteo e identificación de productos. Elementos de escaparates. Carteles informativos y promocionales. Etiquetas. Dispositivos de seguridad, protección y etiquetas magnéticas antirobo. Papel de regalo, bolsas y envoltorios. Motivos ornamentales, lazos, tarjetas y adhesivos de felicitación. Material de limpieza y acondicionamiento de lineales y estanterías. Equipo de protección individual.

*Productos y resultados.*

Reposición periódica de productos. Mantenimiento limpio y ordenado del lineal, estanterías y mobiliario comercial en general. Colocación y frondeo de productos en el lineal. Actualización de la información de productos en el punto de venta. Recuento de productos. Registro de huecos y desabastecimientos en el lineal. Escaparates modificados. Colocación de precios y antirobos en los productos. Colocación de carteles informativos y promocionales. Colocación del mobiliario en el punto de venta, islas, expositores. Empaquetado atractivo y para regalo de productos. Orden y limpieza del punto de venta. Señalización de obstáculos en el punto de venta. Elementos desechables separados para reciclar.

*Información utilizada o generada.*

Procedimientos habituales o establecidos e instrucciones recibidas del superior jerárquico. Órdenes de trabajo. Gráficos, fotos o planos de lineales. Criterios de imagen de la empresa. Información procedente del recuento de productos en el punto de venta. Normas de seguridad y salud en el punto de venta. Medidas preventivas de higiene postural para la prevención de lesiones. Información ubicada en la zona de ventas. Normas o plan de gestión ambiental y de residuos del establecimiento.

**UNIDAD DE COMPETENCIA 2: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.**

*Realizaciones profesionales y criterios de realización.*

RP1: Realizar la selección de mercancías o productos de forma efectiva, ordenada y segura, para la preparación del pedido en el tiempo y forma establecidos, siguiendo las instrucciones recibidas respetando las normas de manipulación, seguridad y salud de acuerdo a la orden de pedido.

CR1.1 El documento del pedido, «packing list» u orden de preparación, se interpreta identificando las características propias de las mercancías o productos que componen el pedido: referencia, ubicación, cantidad, peso, condiciones de manipulación y conservación entre otras, y las condiciones de manipulación manual de los mismos.

CR1.2 La localización de las referencias que componen el pedido se realiza de forma rápida y eficaz atendiendo al orden predefinido de colocación de las mercancías y productos en la unidad de pedido, caja o palé.

CR1.3 En caso de que no existan mercancías o productos disponibles en el lugar previsto, se comunica con prontitud al superior, siguiendo el procedimiento establecido y se busca la ubicación alternativa de la mercancía o producto de acuerdo al sistema de almacenaje establecido.

CR1.4 Las normas y simbología contenida en la etiqueta y marcaje del envase y embalaje y los criterios de estabilidad, robustez, peso y fragilidad de la mercancía o producto se interpretan con precisión y exactitud seleccionando el equipo y cantidad adecuado de acuerdo al procedimiento establecido.

CR1.5 La mercancía o producto se selecciona y coloca en la unidad de pedido, caja o palé entre otros, de forma que se aproveche la capacidad de los mismos, se asegure su estabilidad y visibilidad de las referencias de las mercancías que lo componen respetando las recomendaciones y normas de seguridad tipo RAL de AECOC (Recomendaciones Logísticas de la Asociación Española de Codificación Comercial) u otras.

CR1.6 La información de las mercancías y productos que se incorporan a la unidad de pedido, código y referencia de las mismas, se registra en los documentos de control o en la aplicación informática correspondiente utilizando, en su caso, herramientas de control y validación tales como escáner, lectores de códigos de barras, etiquetas electrónicas, «picking» por voz, u otros.

RP2: Conformar el pedido con exactitud, pesando y garantizando la exactitud y correspondencia, con lo consignado en la orden de preparación y pedido, utilizando las herramientas y equipos de control y peso de mercancías.

CR2.1 Las mercancías o productos que conforman el pedido se extraen, manualmente o con la ayuda del equipo necesario, en la cantidad establecida y en función del peso, altura o características, utilizando el equipo y protección individual necesaria y aplicando los criterios y normas de seguridad y salud establecidas.

CR2.2 Los equipos de pesaje, control y manipulación de mercancías o productos en el almacén se utilizan con exactitud y precisión siguiendo las instrucciones de utilización del fabricante.

CR2.3 Los equipos de protección individual se utilizan correctamente en cada situación de preparación y estiba del pedido, siguiendo las normas de seguridad, salud prevención de riesgos laborales establecidos.

CR2.4 La composición de la unidad de pedido, número y referencia de las mercancías o productos se verifica que coincide con la orden de pedido o «packing list» utilizando las herramientas de control y validación establecidas tales como escáner, lectores de códigos de barras, etiquetas electrónicas o «picking» por voz, entre otros.

CR2.5 En el caso de mercancías o productos a granel, la correspondencia de su cantidad y peso se realiza utilizando herramientas de pesaje y conteo específicas y verificando los valores con la orden de pedido.

RP3: Embalar la unidad de pedido, caja o palé, entre otros, utilizando el material, equipos y medios de embalaje adecuados, siguiendo las instrucciones recibidas, en condiciones de seguridad y salud, a fin de preservar la conservación y estabilidad del pedido hasta su destino final.

CR3.1 El tipo de material necesario para realizar el embalaje se emplea en la cantidad adecuada en función de las características de los productos o mercancías –volumen, peso y seguridad requerida entre otros– el destino del pedido y modo de transporte entre otros.

CR3.2 El embalado de la mercancía se realiza manualmente, o utilizando el equipo de embalaje específico, de forma eficaz y eficiente, de acuerdo a los parámetros recibidos, respetando las normas de seguridad y salud y utilizando el equipo de protección individual en caso necesario.

CR3.3 Los elementos necesarios para garantizar la estabilidad, seguridad y conservación de la unidad de pedido –flejes, embalajes secundarios, u otros– se colocan, manualmente o utilizando el equipo mecánico adecuado, siguiendo las instrucciones establecidas y las normas de seguridad y salud.

CR3.4 La unidad de pedido, preparada para su expedición o destino final, se etiqueta, manualmente o utilizando herramientas específicas de etiquetado, de acuerdo con las instrucciones y la orden de preparación recibida verificando la exactitud de los datos contenidos.

CR3.5 En el caso de palés o unidades de pedido normalizadas, la dimensión final del mismo se comprueba que se encuentra dentro de los márgenes indicados en las instrucciones recibidas y recomendaciones sobre unidades de carga eficientes siguiendo el procedimiento establecido.

*Contexto profesional:*

*Medios de producción.*

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 localización y organización de mercancías en el almacén. 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. Equipos de protección individual para la manipulación manual de cargas.

*Productos y resultados.*

Preparación de pedidos. Interpretación de pictogramas y simbología en la preparación de pedidos. Peso, conteo y comprobación de pedidos. Embalado de pedidos.

*Información utilizada o generada.*

Documento u orden de pedido. Hoja de preparación de carga, «packing list». Márgenes de robustez y estabilidad de mercancías. Normas de manipulación y embalaje de mercancías. Recomendaciones para la carga eficiente y preparación de pedidos tipo RAL de AECOC (Recomendaciones Logísticas de la Asociación Española de Codificación Comercial) u otras reconocidas del sector. Normas de seguridad y salud para la prevención de riesgos laborales en la preparación de pedidos.

**UNIDAD DE COMPETENCIA 3: Manipular y trasladar productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, utilizando transpalés y carretillas de mano.**

*Realizaciones profesionales y criterios de realización.*

RP1: Adoptar las medidas adecuadas para el cumplimiento en el tiempo y forma establecido las órdenes de movimiento y reparto de proximidad.

CR1.1 La información relevante del origen y destino de los bultos, cajas y productos se interpreta de las instrucciones y órdenes de movimiento y reparto recibidas de los superiores tanto por escrito como de forma oral.

CR1.2 El recorrido y la ruta para cumplir la orden de movimiento o reparto, se programa, en función de los puntos de origen o recogida y destino o entrega a partir del plano del recinto y utilizando, en caso de reparto de proximidad, un callejero para localizar dichos puntos y trazar el recorrido optimizando el tiempo y la distancia.

CR1.3 Antes de iniciar el movimiento y reparto, el número de cajas y su destino se comprueba verificando los datos en la documentación y órdenes de trabajo y comunicando a los superiores las anomalías.

CR1.4 La documentación necesaria, albarán, nota de entrega, orden de pedido, etiqueta identificativa u otro que acompañe a los pedidos se adjunta al bulto, caja o unidad de pedido de forma que pueda identificarse visualmente con prontitud y exactitud.

CR1.5 El equipo de trabajo móvil, transpalé o carretilla de mano, necesario para realizar el movimiento y reparto se selecciona en función del recorrido a realizar, tipo y número de bultos, mercancías o productos a trasladar.

RP2: Cargar y descargar bultos, cajas o productos en, transpalés o carretillas de mano, manteniendo la estabilidad y equilibrio de la carga, adoptando las medidas para evitar accidentes y lesiones y respetando las normas de seguridad y salud.

CR2.1 La información contenida en el envase o embalaje de los bultos, cajas y productos sobre manipulación y conservación se interpretan de los pictogramas y etiquetas adoptando las normas y medidas para su carga en, transpalé o carretilla de mano.

CR2.2 En caso de necesitar una unidad de carga superior para la manipulación eficiente de los productos, ésta, se elige cuidando que se adecue al producto, equipo de trabajo móvil, tipo de carga, estado de la misma y que su longitud no exceda de la correspondiente a la horquilla del transpalé o tamaño de la carretilla de mano.

CR2.3 En caso de transpalé, las horquillas se introducen en el palé hasta el fondo, por la parte más estrecha, asegurando que la carga queda debidamente centrada y en equilibrio.

CR2.4 La carga de los bultos, cajas y productos en el, transpalé o carretilla, se realiza situando el equipo frente al lugar de carga, manteniéndolo frenado, realizando las comprobaciones visuales y ajustes que se requieran y respetando las normas de seguridad y salud.

CR2.5 La colocación y acondicionado de los bultos, cajas y productos en el equipo se realiza en función del centro de gravedad de la unidad de carga, considerando el límite de peso que puede transportar el equipo móvil, respetando las instrucciones de uso del equipo y adoptando las recomendaciones y medidas preventivas de accidentes adecuadas.

CR2.6 Antes de iniciar la descarga de los bultos o cajas y productos, las condiciones del lugar de descarga se comprueban asegurándonos que no hay nada que pueda dañar o desestabilizar la carga al ser depositada, y adoptando las normas de seguridad y salud establecidas.

CR2.7 La descarga de los bultos o cajas y productos se realiza en el lugar establecido, según las instrucciones recibidas, con el equipo móvil debidamente inmovilizado, y haciendo uso de calzos u otras herramientas, respetando las normas de seguridad y salud.

CR2.8 Las normas y precauciones de higiene postural necesarias para la prevención de accidentes y riesgos laborales se adoptan en cada operación de acuerdo a las instrucciones de uso del transpalé o carretilla de mano y normas de seguridad y salud del puesto de trabajo.

RP3: Trasladar bultos, cajas o productos, en el tiempo y forma establecidos, conduciendo transpalés o carretillas de mano, respetando las normas de seguridad y salud.

CR3.1 Las protecciones y dispositivos de seguridad se seleccionan y utilizan teniendo en cuenta las condiciones del trabajador, características, volumen y peso de la carga o bulto, recorrido a realizar y estado y características del suelo o pavimento entre otros.

CR3.2 El transpalé o carretilla, se desplaza de acuerdo a las instrucciones de movimiento del equipo, tirando de él por el lugar establecido, empuñadura, asa u otros, y adoptando las medidas de higiene postural específicas.

CR3.3 La circulación se realiza, en el tiempo y forma establecidos, mirando en la dirección del avance, dentro de las zonas específicas de trabajo, manteniendo una buena visibilidad del recorrido, extremando el cuidado en los cruces y puntos con escasa visibilidad, realizando repetidas comprobaciones antes de avanzar y evitando arranques y frenazos bruscos, así como los giros rápidos, entre otros.

CR3.4 La colocación del transpalé o carretilla, sobre pasarelas, ascensores o montacargas se realiza comprobando, en función de pautas definidas previamente, que puede soportar su peso y volumen y verificando su correcto estado y fijación.

CR3.5 En situaciones de descenso de una ligera pendiente, el operario se sitúa detrás de la carga, haciendo uso del freno del equipo y controlando la velocidad y dirección de la marcha en todo momento.

CR3.6 Las maniobras de movimiento se realizan comprobando visualmente que no existen obstáculos, muros, estanterías o similares, con el que se pueda quedar atrapado, advirtiendo, en caso necesario, a otros de la maniobra utilizando los dispositivos al efecto y adoptando las normas de seguridad para evitar accidentes.

CR3.7 El estacionamiento del transpalé o carretilla de mano se realiza en el lugar previsto para ello, con seguridad, comprobando que no entorpece el paso, utilizando los dispositivos o herramientas de seguridad e inmovilizado adecuados y cumpliendo las normas de seguridad y salud del lugar de trabajo.

RP4: Realizar las verificaciones y el mantenimiento de primer nivel de los equipos de trabajo móviles, transpalés o carretillas de mano.

CR4.1 El estado general del equipo de movimiento se verifica, antes de hacer uso de ella, comprobando al menos el funcionamiento de los siguientes sistemas:

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

CR4.2 Las operaciones de mantenimiento de primer nivel y, en caso de transpalés automotores, cambio de baterías, se realizan con la periodicidad establecida, antes o después del movimiento, siguiendo las indicaciones del fabricante.

CR4.3 Cuando se detecte alguna anomalía en el manejo o estado del transpalé, el equipo se estaciona en el lugar establecido dejándolo fuera de uso y señalizándolo mediante un cartel avisador y comunicándolo al superior jerárquico, servicio de mantenimiento o responsable inmediato.

CR4.4 El cuidado diario del transpalé o carretilla se realiza de acuerdo a las indicaciones del fabricante limpiando y eliminando basuras y residuos de ruedas y ejes.

*Contexto profesional:*

*Medios de producción.*

Equipos de trabajo móvil: transpalés y carretillas de mano. Unidades de carga: cajas, palés y plataformas. Herramientas o equipos de seguridad del transpalé o carretilla de mano. Equipos de protección individual: cascos, guantes, entre otros. Pasarelas, planchas, ascensores o montacargas. Calzos o herramientas de sujeción y seguridad del transpalé y carretilla de mano.

*Productos y resultados.*

Circulación con transpalés y carretillas de mano. Carga y descarga de transpalés y carretillas de mano. Disposición de carga en transpalés y carretillas de mano. Manipulación y movimiento de cargas. Reparto de proximidad a domicilio. Mantenimiento de primer nivel del transpalé y carretilla de mano. Señalización y comunicación de anomalías y/o averías.

*Información utilizada o generada.*

Órdenes de movimiento y reparto. Puntos y horarios de entrega de reparto, zonas de influencia o reparto y tiempos de descanso. Callejero. Instrucciones de uso de transpalés y carretillas de mano. Normativa de seguridad y salud en la manipulación de cargas. Normas y recomendaciones en la circulación y conducción de transpalés y carretillas de mano. Dispositivos de seguridad, elementos y características técnicas de transpalés y carretillas de manos. Información ergonómica de manipulación manual de cargas. Indicaciones para el mantenimiento de primer nivel de fabricantes de transpalés y carretillas de mano.

**UNIDAD DE COMPETENCIA 4: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.**

*Realizaciones profesionales y criterios de realización.*

RP1: Colaborar en las actividades promocionales y de atención a clientes, dando información, respuesta y orientación básica de productos en el punto de venta.

CR1.1 La información sobre la localización y/o características básicas de los productos en el punto de venta se suministra a los clientes, en caso de ser solicitada, respondiendo con exactitud, amabilidad y corrección, siguiendo pautas del superior.

CR1.2 Las pautas de comportamiento y técnicas protocolarizadas de atención al público se adoptan adaptándolas al tipo de cliente y situación comercial establecida.

CR1.3 Las promociones e información comercial necesaria se suministra al cliente en el tiempo y forma establecidos, mediante la entrega de folletos, documentos muestras o materiales relativos a campañas publicitarias y de promoción y facilitando la prueba del producto/servicio, si existe posibilidad.

RP2: Proporcionar un trato adecuado y protocolarizado a los clientes, en el reparto de pedidos/productos a domicilio, a fin de prestar un servicio de calidad.

CR2.1 La presentación ante el cliente se realiza con corrección y educación respetando la privacidad y siguiendo el protocolo establecido.

CR2.2 El pedido y forma de entrega al cliente se comprueba que se corresponde con lo reflejado en la orden de pedido.

CR2.3 La entrega domiciliar de los pedidos se realiza con amabilidad, corrección y claridad, y formalizando el servicio solicitando la firma de la nota de entrega por parte del cliente.

CR2.4 El cobro del pedido o el servicio de reparto se realiza de acuerdo a las instrucciones recibidas, dando el cambio, en caso necesario, con exactitud y claridad.

CR2.5 Las incidencias producidas en el servicio de reparto del pedido se atienden de manera educada dando respuesta en el ámbito de su responsabilidad y reflejándola en el documento correspondiente según el procedimiento establecido por la organización.

RP3: Atender, en el marco de su responsabilidad, las quejas de los clientes siguiendo el procedimiento y protocolo establecido y/o derivándolas a la persona responsable.

CR3.1 Las quejas e incidencias del cliente se escuchan atentamente con actitud positiva aplicando técnicas de escucha activa, con gesto y actitud tranquila y sin interrumpir y haciendo preguntas pertinentes mostrando interés por resolverlas.

CR3.2 Las quejas y reclamaciones se atienden aceptando como posible la responsabilidad y dando respuesta en el ámbito de su responsabilidad, según protocolarizados o canalizarlas a los responsables.

CR3.3 Las quejas y reclamaciones se determina si están dentro del ámbito de su responsabilidad en función de las instrucciones recibidas y del procedimiento establecido por la organización.

CR3.4 Las reclamaciones improcedentes, en el ámbito de su responsabilidad, se atienden informando al cliente con actitud cortés y amable de las alternativas existentes y del procedimiento a seguir.

CR3.5 Las quejas y reclamaciones de clientes que sobrepasan su responsabilidad, se transmiten con prontitud al superior jerárquico, siguiendo el procedimiento establecido y mantener la calidad del servicio.

*Contexto profesional:*

*Medios de producción.*

Folletos, documentos, muestras o materiales relativos a campañas publicitarias y de promoción. Protocolos de atención al cliente. Hoja de relación de pedidos. Orden de pedido. Nota de entrega.

*Productos y resultados.*

Atención básica al cliente en el punto de venta. Localización de productos en el punto de venta. Atención básica en el reparto de proximidad. Entrega de material de publicidad y promoción al cliente. Resolución de reclamaciones y quejas en el reparto a domicilio.

*Información utilizada o generada.*

Localización de productos. Información sobre características de productos. Técnicas de atención al cliente. Procedimientos de calidad de del servicio de atención al cliente establecidos. Información para el cliente: folletos y muestras entre otros.

**UNIDAD DE COMPETENCIA 5: Realizar las operaciones auxiliares de recepción, colocación, mantenimiento y expedición de cargas en el almacén de forma integrada en el equipo.**

*Realizaciones profesionales y criterios de realización.*

RP1: Realizar las operaciones de comprobación, desconsolidación y desembalaje de cargas, de acuerdo con las instrucciones recibidas y procedimientos establecidos, de forma integrada con el resto de los miembros del almacén y utilizando el equipo y medios adecuados en condiciones de seguridad y salud.

CR1.1 Las órdenes de trabajo, verbales o documentales recibidas, se interpretan identificando el momento, lugar y destino de la carga, tomando las medidas adecuadas, en dicho momento y lugar, en coordinación con los otros miembros de trabajo de forma que se realicen con efectividad, seguridad y prontitud.

CR1.2 Antes de iniciar las operaciones, el estado de la carga se examina visualmente, en colaboración con el responsable o conductor del medio de transporte, comunicando a los responsables y superiores, en caso de existir, los indicios de posibles anomalías, desperfectos o huecos en la carga por desplazamiento, faltas, sustracciones u otras causas y anotando si es preciso las especificaciones observadas.

CR1.3 El tipo de presentación de la carga –bultos, cajas, palés, mercancías a granel, en cisterna u otros– y/o su referencia y características –peligrosas, refrigerados, perecederas y animales vivos u otras– se identifican comprobando su correspondencia con las reflejadas en la etiqueta y documentación que la acompaña –albarán y/o documento de transporte u otros– comunicando, con exactitud y prontitud, las diferencias observadas al superior jerárquico o responsable del almacén.

CR1.4 El destino de la carga –almacenaje, tránsito en el almacén o «cross docking» entre otros– se identifica en el albarán o documento de transporte comunicando, en caso necesario, las discrepancias y anomalías observadas respecto a las órdenes recibidas a su superior con precisión y prontitud.

CR1.5 La desconsolidación de la carga y, en caso necesario, su desembalaje, se realiza manualmente y/o utilizando herramientas adecuadas en función de la mercancía y equipos disponibles, tanto en el vehículo como en el almacén, respetando las características específicas de manipulación de los bultos, palés o mercancías, en condiciones de seguridad y salud y recogiendo, en caso de existir, los residuos generados y colocándolos en el lugar asignado.

CR1.6 Las operaciones se realizan con seguridad y eficacia, minimizando comportamientos propios de pasividad e inhibición ante las tareas o resultados a lograr, de acuerdo con el procedimiento o protocolo establecido en el almacén.

CR1.7 Las instrucciones e información de las placas y documentos del equipo, manual o automotor, de manipulación de la carga y las mercancías se aplican al realizar las operaciones de carga y descarga, respetando las medidas de seguridad e higiene del almacén.

CR1.8 Las operaciones se realizan observando todas las medidas de seguridad e higiene necesarias y garantizando la integridad y conservación de la carga y mercancías.

RP2: Realizar el marcado y etiquetado de la carga, comprobando los datos de identificación y codificación, utilizando el equipo y herramientas específicas de etiquetado y marcaje, con el fin de facilitar su localización y garantizar su trazabilidad.

CR2.1 La etiqueta e información necesaria para el marcaje o identificación de la carga o unidad de almacenaje en el almacén, se obtiene de los responsables o instrumentos y sistemas informáticos generadores de los mismos comprobando la exactitud y correspondencia de la codificación y datos que contiene código –EAN (European Article Number) u otro– descripción, características de conservación y manipulación, origen, destino, lote y caducidad entre otros.

CR2.2 En caso de observar errores de correspondencia entre la etiqueta y marcaje de la carga o mercancía se informa con prontitud a los superiores, siguiendo el procedimiento establecido y garantizando la actualización, veracidad y correspondencia del sistema organizativo del almacén –radiofrecuencia u otro– registrando, en caso necesario, el error en el sistema o documentación del almacén.

CR2.3 El marcado y etiquetado de la carga y mercancía se realiza con prontitud y eficacia, de forma manual o utilizando el equipo y herramientas de etiquetado y marcaje específicas, siguiendo el procedimiento y normas internas de la organización y colocando la etiqueta o marca en lugar visible de forma que se facilite la lectura del código y la identificación de la carga o mercancía sin necesidad de movimientos y manipulación.

RP3: Realizar el recuento de mercancías utilizando el equipo adecuado, con la periodicidad e instrucciones recibidas, para detectar huecos, necesidades de aprovisionamiento y mantener actualizada la información periódica de stocks del almacén.

CR3.1 El recuento de mercancías e inventario periódico del almacén se realiza siguiendo las instrucciones recibidas del superior, de acuerdo con los niveles de precisión y periodicidad determinada y utilizando el equipo de identificación y recuento disponible tales como: lectores de códigos de barras y/o Asistente personal digital (PDAs) entre otros.

CR3.2 Los huecos, desabastecimiento y roturas de stocks del almacén se detectan con efectividad y prontitud, registrando los datos según el procedimiento o instrucciones recibidas.

CR3.3 La información procedente del recuento de mercancías se comunica a los superiores, registrándose de acuerdo al procedimiento establecido, documento de control o la aplicación informática correspondiente.

CR3.4 El recuento se realiza siguiendo las instrucciones recibidas, en coordinación con los otros miembros del equipo de trabajo, interactuando con ellos e integrando comportamientos de escucha activa para el desempeño efectivo del trabajo.

RP4: Colocar la carga o mercancías en el lugar asignado, optimizando el tiempo y espacio, siguiendo criterios de organización y colocación establecidos y utilizando el equipo adecuado respetando las normas de seguridad e higiene.

CR4.1 El destino o lugar de almacenaje de las mercancías se identifica en el documento u orden de trabajo interpretando la información en la documentación, orden o etiqueta establecidas y utilizando, en su caso, el equipo de identificación y localización de las mercancías.

CR4.2 En caso de no existir hueco en el lugar asignado para la colocación de las mercancías, la búsqueda del espacio necesario más apropiado se efectúa considerando las características de las mismas, complementariedad, trazabilidad u otros criterios de colocación y almacenaje establecidos y respetando las normas de seguridad del almacén.

CR4.3 La ubicación y destino final real de las mercancías existentes en el almacén se registra con exactitud y rigor en los documentos y/o sistema de registro de la información del almacén para su transmisión a los superiores.

CR4.4 Las mercancías se colocan con efectividad, prontitud y facilitando manipulaciones posteriores, respetando las normas de manipulación y conservación de las mercancías, criterios de colocación y almacenaje establecidos y respetando las normas de seguridad y salud.

CR4.5 El equipo de manutención y colocación del almacén se utiliza con destreza y adoptando las medidas de higiene postural y equipo de protección individual adecuado al movimiento de colocación necesario.

CR4.6 La agrupación y ordenación de las mercancías, en el lugar asignado del almacén, se realiza atendiendo a sus características, optimizando el espacio disponible de acuerdo con los criterios de colocación, almacenaje y normas de seguridad y compatibilidad de mercancías/productos del almacén.

CR4.7 Las zonas de carga, descarga, «picking», estanterías, líneas de producción y áreas de depósito se abastecen reponiendo, de forma ágil e inmediata, cuando las cantidades existentes estén por debajo de las cifras indicadas en las instrucciones existentes al respecto y siguiendo los criterios establecidos e instrucciones recibidas.

CR4.8 La colocación o estiba de la carga en contenedores, unidades de transporte o vehículos, según proceda, se realiza atendiendo a sus características y optimizando el espacio disponible, utilizando el equipo disponible, anclajes u otras herramientas que garanticen la estabilidad de la carga de acuerdo con los criterios de estiba y normas de seguridad y salud establecidos.

CR4.9 Las medidas preventivas de lesiones en la manipulación manual y colocación de productos se adoptan respetando las normas de seguridad y salud y utilizando el equipo de protección individual adecuado.

RP5: Verificar los elementos y condiciones de la carga y mercancías de acuerdo a los procedimientos establecidos e instrucciones recibidas.

CR5.1 La lista o «packing list» de la expedición se verifica observando y contrastando las cargas a expedir y la información sobre las mismas contenidas en las etiquetas y/o marcaje.

CR5.2 La veracidad y exactitud de los datos de destino de la carga se comprueba en el albarán de salida comunicando al superior las incidencias y/o discrepancias observadas.

CR5.3 La adecuación de las condiciones de expedición de las cargas se comprueban con la orden de expedición, albarán o documento de transporte, siguiendo instrucciones y los procedimientos establecidos.

CR5.4 La integridad de la carga se preserva comprobando que cumple los procedimientos establecidos para la expedición de cargas y mercancías.

CR5.5 El estado de los elementos de seguridad y sujeción de la carga –cables, cadenas, eslingas y ganchos de sujeción– se comprueba detectando posibles deformaciones y registrando las averías detectadas y las reparaciones o acciones realizadas para corregirlas.

RP6: Mantener el orden y limpieza de la zona de trabajo, realizando las actividades de mantenimiento de primer nivel del almacén y utilizando el equipo adecuado, de acuerdo con las normas, procedimientos e instrucciones recibidas, cumpliendo las normas de prevención de riesgos y gestión medioambiental.

CR6.1 Las zonas de paso, salidas y vías de circulación del almacén se mantienen libres de obstáculos retirando aquellos objetos, bultos, mercancías o residuos utilizando el equipo de protección individual y adoptando las medidas de prevención de riesgos e higiene postural necesarias.

CR6.2 Los residuos y elementos desechables procedentes del desembalado, carga y/o descarga de las mercancías se depositan en los contenedores y lugares destinados a tal fin, de acuerdo a los procedimientos establecidos, órdenes recibidos y normas de gestión de residuos establecidos.

CR6.3 Los obstáculos y objetos no susceptibles de retirar y que pueden provocar un accidente se señalizan, de acuerdo con el procedimiento de actuación interno del almacén, instrucciones recibidas y normas de seguridad y salud establecidas.

CR6.4 Los palés vacíos o unidades de manipulación reutilizables se recogen acopiándose en el lugar del almacén especificado al efecto, según su tipología y el uso que se les va a dar posteriormente, siguiendo los procedimientos y criterios establecidos por la organización y respetando la normativa de seguridad y salud.

CR6.5 La limpieza de los lugares de trabajo y sus respectivos equipos e instalaciones se realiza con la frecuencia establecida por la organización, y siempre que sea necesario, dando respuesta a las contingencias, utilizando los equipos y medios de trabajo necesarios y aplicando las normas correspondientes al plan de prevención de riesgos y gestión medioambiental del almacén.

*Contexto profesional:*

*Medios de producción.*

Equipos y terminales portátiles de sistemas de localización y organización de mercancías del almacén. PDAs. Lectores ópticos de códigos de barras. Aplicaciones y equipos de etiquetado y marcaje del almacén (RFID u otros). Equipos de protección individual. Equipos de mantenimiento y limpieza del almacén.

*Productos y resultados.*

Operaciones auxiliares de recepción, colocación y expedición de cargas. Identificación de anomalías y desperfectos en cargas. Almacenaje de mercancías. Abastecimiento de zonas de «picking», estanterías, líneas de producción y áreas de depósito. Etiquetado y marcaje de cargas y mercancías. Recuento e inventario periódico de mercancías. Registro auxiliar de la información de mercancías. Mantenimiento del orden y limpieza de las instalaciones y equipos de trabajo del almacén. Cumplimiento del Plan de prevención de riesgos y gestión ambiental del almacén. Trabajo en equipo con el resto de miembros del equipo de trabajo del almacén.

*Información utilizada o generada.*

Instrucciones de recepción/ubicación y expedición de mercancías. Órdenes de trabajo. Albaranes, «packing list» y documentación de carga y transporte de mercancías. Codificación y simbología utilizada habitualmente en el almacén. Interpretación de códigos EAN y etiquetas de mercancías. Manual de procedimientos del almacén. Plan de prevención de riesgos laborales en el almacén. Plan de gestión ambiental y residuos del almacén.

#### **UNIDAD DE COMPETENCIA 6: Manipular cargas con carretillas elevadoras.**

*Realizaciones profesionales y criterios de realización.*

RP1: Interpretar correctamente órdenes de movimiento de materiales y productos para su carga o descarga, con el objeto de proceder a su almacenamiento, suministro, expedición o cualquier otro movimiento en el flujo logístico.

CR1.1 Los materiales y productos objeto de movimiento se identifican, verificando la coincidencia de los mismos con las órdenes escritas o verbales recibidas.

CR1.2 El material o producto se acepta solamente si la unidad de carga no presenta deformaciones o daños aparentes, y si se detectan, se comunican al responsable inmediato.

CR1.3 Los medios de transporte –carretilla convencional, retráctil, transpaleta manual o eléctrica, apilador, entre otros– se seleccionan en función de la carga, operaciones y condicionamientos en que se deben realizar.

CR1.4 En caso de detección de error o no conformidad de la carga se comunica inmediatamente con el responsable del servicio.

RP2: Manejar correctamente los productos y unidades de carga para su posterior manipulación, siguiendo las instrucciones de procedimiento u órdenes recibidas.

CR2.1 Los distintos medios de manipulación se utilizan según protocolo, siguiendo las normas de prevención de riesgos laborales y respetando el medioambiente.

CR2.2 En cada unidad de carga o producto manipulada se comprueba que su apariencia externa es conforme al protocolo establecido.

CR2.3 Las cargas extraídas, mediante desestiba o desapilado, de zonas elevadas se bajan inmediatamente al nivel del suelo antes de realizar maniobras, para evitar riesgos –vuelco de la carretilla, riesgo de accidente para el operador y para el personal del entorno, daño instalaciones, entre otros.

CR2.4 La carga se deposita correctamente en el espacio o alveolo asignado (estantería, o a nivel del pavimento), situando la carretilla en ángulo recto respecto a la estantería o carga apilada con el mástil en posición vertical.

RP3: Manejar carretillas automotoras o manuales, siguiendo los procedimientos establecidos, observando las normas de prevención de riesgos laborales.

CR3.1 El operador utiliza correctamente los equipos de manipulación de cargas según la formación específica de seguridad recibida.

CR3.2 En los movimientos de cargas se respeta siempre la capacidad de carga nominal de la carretilla, o su capacidad residual en caso de que se monte un implemento.

CR3.3 La disposición y ubicación de la carga y su retención, en caso de emplear implementos, evita todo movimiento no previsto o inseguro.

CR3.4 Los desplazamientos se efectúan por las vías de circulación señalizadas y, a ser posible, separadas de la circulación peatonal, respetando la señalización dispuesta para una conducción segura.

CR3.5 El operador maneja la carretilla utilizando en todo momento el equipo de protección individual y el cinturón de seguridad o el sistema de retención, en condiciones de visibilidad suficiente y haciendo uso, cuando sea necesario, de las señales acústicas y luminosas de advertencia.

CR3.6 El recorrido en pendiente hacia abajo se efectúa en marcha atrás, no efectuando cambios de dirección sobre la pendiente.

CR3.7 La carretilla se maneja en condiciones de visibilidad correcta y en caso contrario dicho desplazamiento se efectúa marcha atrás, haciendo uso de las señales acústicas y luminosas de advertencia.

CR3.8 El operador observa, en todas las situaciones, la obligatoriedad de no efectuar el transporte de personas en la carretilla.

CR3.9 Las carretillas se estacionan en las zonas asignadas y autorizadas, se retira la llave de contacto y se acciona el freno de mano.

RP4: Realizar el mantenimiento de primer nivel de las carretillas automotoras de manutención, o las de tracción manual, asegurando el cumplimiento de las disposiciones mínimas de seguridad y salud establecidas para su uso.

CR4.1 Los elementos dispuestos para una conducción y manipulación segura, tales como frenos, estado de los neumáticos, sistema de elevación, carencia de fugas de líquido hidráulico o combustible, señales acústicas y visuales, entre otros, se revisan en los períodos establecidos.

CR4.2 Las revisiones técnicas establecidas en la legislación vigente sobre condiciones constructivas del equipo para su uso seguro, son conocidas en el ámbito de sus atribuciones, y los incumplimientos son comunicados para ser subsanados.

CR4.3 El mantenimiento de primer nivel se realiza teniendo en cuenta la documentación técnica y los procedimientos establecidos por la empresa.

CR4.4 Las averías detectadas, especialmente las que puedan afectar al funcionamiento y manejo seguro, determinan la paralización del equipo y la comunicación al inmediato superior para su reparación.

RP5: Realizar la carga o descarga de materiales y productos conforme a las instrucciones recibidas y, en su caso, bajo la supervisión de un responsable.

CR5.1 Las cantidades que se van a entregar o recibir se verifican de acuerdo al albarán de entrega o recepción respectivamente.

CR5.2 Las mercancías se manipulan utilizando los medios adecuados, a fin de evitar alteraciones o desperfectos.

CR5.3 En cada unidad de carga se comprueba que los embalajes, envases o contenedores que protegen la mercancía, se encuentran en buen estado, notificando, en su caso, al responsable las mermas por mal estado o rotura.

CR5.4 La colocación de las cargas en los medios de transporte externos se realiza asegurando la integridad de las mismas, y su ubicación interior se efectúa según instrucciones recibidas.

RP6: 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.

CR6.1 La orden de salida/entrega de materiales, componentes o suministros se recibe según procedimientos establecidos y se interpreta para preparar los mismos de acuerdo con las instrucciones recibidas.

CR6.2 El transporte de materias primas se realiza utilizando los medios establecidos, en las áreas autorizadas para ello, de manera adecuada y en el momento previsto, a fin de evitar disfunciones en la producción.

CR6.3 Los residuos generados se transportan con la autorización previa, en la que conste que los mismos han recibido, en su caso, los tratamientos adecuados para evitar la contaminación del medioambiente o riesgos para la salud.

CR6.4 Los residuos generados se trasladan con seguridad y se depositan en los lugares o zonas previstos para evitar la contaminación del medioambiente.

RP7: Adoptar las medidas de seguridad establecidas para la prevención de riesgos laborales y de la salud en los trabajadores.

CR7.1 En las actividades que lo requieran, según el plan de prevención de riesgos laborales, se utilizan los equipos de protección individual exigidos.

CR7.2 La manipulación manual de unidades de carga cumple las disposiciones reglamentarias establecidas sobre esta materia, para evitar el riesgo de traumatismos dorsolumbares, entre otros.

CR7.3 Los equipos de protección se mantienen en perfecto estado de uso.

CR7.4 La conducción de carretillas y la manipulación de cargas tiene siempre en cuenta los riesgos potenciales para terceras personas.

CR7.5 Las zonas de estacionamiento de las carretillas se mantienen señalizadas y limpias de materias o elementos que puedan entrañar riesgos para la conducción.

RP8: Colaborar en el control de existencias transmitiendo la información del movimiento de cargas que realiza.

CR8.1 La información de las mercancías y existencias del almacén de las manipulaciones realizadas se transmiten con precisión a partir de las órdenes y procedimiento interno establecido.

CR8.2 La información de datos se transmite en forma digital mediante equipos portátiles, o en soporte escrito establecido por la empresa.

CR8.3 La información generada se proporciona en el momento establecido por el responsable o de acuerdo a las normas de la empresa.

*Contexto profesional:*

*Medios de producción.*

Carretillas automotoras de manutención, eléctricas o térmicas, con la capacidad nominal de carga necesaria. Carretillas manuales. Equipos portátiles de transmisión de datos. Lectores de códigos de barras y otros. Contenedores y paletas. Estanterías adecuadas a la tipología de las cargas. Mercancías de diversa procedencia y naturaleza.

*Productos y resultados.*

Unidades de carga manipuladas, transportadas, estibadas o apiladas.

*Información utilizada o generada.*

Normativa que desarrolla la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, estableciendo las disposiciones mínimas de seguridad y salud. Órdenes ministeriales por la que se aprueban los reglamentos de manipulación manual de carga, así como, las de carretillas automotoras de manutención. Órdenes de movimiento de carga o descarga de productos, de transporte y/o de suministro interno. Codificación de materiales y productos. Normas UNE. Recomendaciones y documentación emitida por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo u otras públicas o privadas. Documentos escritos y en soporte digital para el control del movimiento y transporte de mercancías.

## 5.- COMPONENTES FORMATIVOS.

### OBJETIVOS GENERALES.

1. Diferenciar las funciones y características de los distintos tipos de almacenes, zonas y equipos de trabajo, identificando las operaciones básicas, procedimientos adecuados de trabajo, maquinaria y herramientas, interpretando y aplicando la normativa de seguridad e higiene.

2. Aplicar, bajo la supervisión de un técnico, las técnicas de «merchandising» en la realización de montaje de escaparates, cartelerías, colocación de productos y otras actuaciones de animación del punto de venta, utilizando con destreza los materiales y herramientas con orden y limpieza.
3. Utilizar técnicas básicas de venta orientadas a los procesos de atención al cliente, suministrando un trato amable y operando con equipos adecuados a la operación que se va a realizar.
4. Identificar y valorar los criterios de ética profesional propia de las actividades del perfil.
5. Realizar operaciones sencillas de cálculo, necesarias para la confección, cumplimentación y registro de la información procedente de la gestión comercial.
6. Interpretar y aplicar la terminología comercial básica utilizada en el sector, asociada a equipos y material, así como las actuaciones concretas que se realizan habitualmente.
7. Reconocer los materiales y recursos utilizados por la organización para la realización de sus funciones y valorar el adecuado aprovisionamiento, distribución y control de inventario de los mismos según las necesidades y en el tiempo en que son requeridos.
8. Operar con programas informáticos en la consulta o grabación de datos sencillos de un pequeño establecimiento comercial, gestión del almacén y cartelería en el punto de venta.
9. Interpretar información comercial y expresarse de forma correcta en situaciones de comercio.
10. Utilizar técnicas de comunicación interpersonal sencillas en el entorno de trabajo para transmitir y/o recibir información y resolver situaciones conflictivas que pueden presentarse en el desarrollo de la actividad.
11. Definir las características técnicas y funcionales en los procesos de comunicación telemática y telefónica, señalando los modelos básicos, sus barreras y dificultades.
12. Interpretar el marco legal, económico y organizativo básico que regula y condiciona la actividad comercial y logística, adquiriendo la capacidad de seguir los procedimientos establecidos y de actuar con eficacia en las anomalías que pueden presentarse en los mismos.
13. Utilizar y buscar cauces de información y formación relacionadas con el ejercicio de la profesión que le permitan el conocimiento y la inserción en el comercio y la evolución y adaptación de sus capacidades profesionales a los cambios tecnológicos y organizativos del sector.
14. Realizar las tareas básicas necesarias para la preparación de pedidos.
15. Identificar y utilizar adecuadamente los equipos de manipulación de cargas, teniendo en cuenta las medidas de seguridad, prevención de riesgos y señalización.
16. Mantener hábitos de orden, puntualidad, responsabilidad y pulcritud en el trabajo que desarrolla.
17. Habitarse al ritmo de trabajo de la empresa cumpliendo los objetivos generales y de rendimiento diario definidos en su propia organización.

#### RELACIÓN DE LOS MÓDULOS ESPECÍFICOS.

1. MF1327\_1: Operaciones auxiliares en el punto de venta.
2. MF1326\_1: Preparación de pedidos.
3. MF1328\_1: Manipulación y movimientos con transpalés y carretillas de mano.
4. MF1329\_1: Atención básica al cliente.
5. MF1325\_1: Operaciones auxiliares de almacenaje.
6. MF0432\_1: Manipulación de cargas con carretillas elevadoras.
7. MFCT27\_1: Formación en centros de trabajo.

#### **MÓDULO ESPECÍFICO 1: Operaciones auxiliares en el punto de venta.**

Asociado a la UC: Realizar operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta.

Duración: 116 horas.

#### *Capacidades y criterios de evaluación.*

C1: Diferenciar los sistemas y zonas habituales de distribución y organización de productos en distintos tipos de superficies comerciales.

CE1.1 Identificar 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.

CE1.2 Explicar los criterios de organización y distribución de productos en la superficie comercial de distintos tipos de establecimiento y sus diferentes zonas.

CE1.3 Diferenciar las características de las zonas frías y calientes de distintos tipos de establecimientos comerciales.

CE1.4 Relacionar 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.

CE1.5 A partir de distintos planos de establecimientos comerciales, convenientemente caracterizados, localizar al menos:

- Las secciones existentes.
- Los pasillos y zonas de paso.
- El «backoffice» y almacén.
- La zona entrada y salida.
- La zona de caja.
- Otras.

CE1.6 Indicar las ventajas del orden y limpieza en el punto de venta y aplicación de las normas de higiene y organización en las superficies comerciales.

C2: Montar 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.

CE2.1 Diferenciar 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.

CE2.2 Describir 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.

CE2.3 Detallar 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 frondeo de productos.

CE2.4 Explicar la necesidad de actualización de la información contenida en etiquetas, carteles y folletos informativos o publicitarios en una superficie comercial.

CE2.5 Dado un supuesto práctico en que se caracteriza debidamente una superficie comercial diferenciar:

- El mobiliario: las góndolas, estanterías, expositores, vitrinas o cualquier otro mobiliario existente.
- Las normas aplicadas para la distribución del equipo y elementos mobiliarios.
- El equipo de seguridad existente.

CE2.6 Diferenciar 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.

CE2.7 A partir de las instrucciones de montaje de un expositor o mobiliario comercial sencillo, montarlo utilizando los útiles y herramientas necesarios adecuadamente y cumpliendo:

- Las normas e instrucciones recibidas.
- Las instrucciones de montaje del fabricante.
- Las normas y medidas en materia de seguridad y prevención de riesgos laborales.

CE2.8 En un supuesto práctico de colocación de estanterías, expositores y cartelería en una superficie comercial previamente definida, colocar los diferentes equipos, materiales y soportes de carteles en el lugar indicado y aplicando los criterios establecidos por el fabricante e instrucciones de montaje.

CE2.9 A partir de distintas propuestas de escaparate convenientemente caracterizadas:

- Identificar materiales, herramientas, accesorios y elementos de animación existentes.
- Señalar los pasos y proceso de elaboración y montaje.
- Simular el montaje de dichos elementos del escaparate siguiendo las instrucciones y pasos identificados.

C3: Colocar distintos tipos de productos en estanterías, expositores o mobiliario específico del punto de venta en base a instrucciones escritas, gráficas o planogramas respetando las características de los productos y las normas de seguridad, higiene postural y prevención de riesgos.

CE3.1 Explicar las funciones y necesidad de reposición, abastecimiento, colocación y disposición de productos en el lineal o punto de venta diferenciando al menos el incremento de las ventas y rentabilidad de la actividad comercial, pérdidas por roturas de stocks u otros.

CE3.2 Detallar 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.

CE3.3 Diferenciar los criterios y parámetros, físicos y comerciales, utilizados habitualmente en la colocación y frenteo de productos en el lineal en distintos niveles y zonas del lineal y la forma de exposición.

CE3.4 Explicar la importancia del frenteo y «facing» en el lineal y la necesidad de optimización del espacio y teniendo en cuenta la complementariedad de los productos y el espacio disponible.

CE3.5 En un supuesto práctico convenientemente detallado en el que se dan instrucciones por escrito o gráficas para la reposición de diferentes tipos de productos:

- Seleccionar con exactitud los productos que contiene el orden de trabajo.
- Identificar el lugar y disposición de los productos a partir de los datos que contiene el orden de trabajo, planograma, foto o gráfico del lineal, y/o etiqueta del producto.
- Determinar el equipo y normas de manipulación de los productos necesarios para reponer el producto en condiciones de seguridad, higiene y salud.
- Simular la colocación los productos en el lineal interpretando con eficacia, rapidez y certeza las instrucciones de colocación recibidas.
- Utilizar 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.

CE3.6 Detallar las normas de manipulación manual e higiene postural de la colocación de productos de forma manual en el punto de venta.

CE3.7 Identificar las lesiones y riesgos para la salud más habituales en la reposición y colocación, repetitiva y manual, de cargas.

C4: Manejar equipos de localización, etiquetado, recuento y dispositivos de seguridad de productos, con soltura y eficacia, respetando las instrucciones del fabricante.

CE4.1 Identificar los medios y equipo de manipulación e identificación de productos utilizados en la reposición, identificación y localización de productos: pistola láser, PDA, transpalé u otro.

CE4.2 Diferenciar las características y funcionalidad de los equipos de identificación y localización de productos en el punto de venta.

CE4.3 Describir las ventajas de la implantación de sistemas de localización y etiquetas inteligentes en el punto de venta.

CE4.4 Relacionar las variables que hacen a determinados productos y lugares del punto de venta tener más riesgo de hurto y los sistemas de seguridad y antirrobo utilizados habitualmente en el sector de la distribución comercial para su control.

CE4.5 En un punto de venta convenientemente caracterizado simular la utilización del equipo de identificación –pistola láser y PDAs entre otros para la lectura de códigos de barras de las etiquetas de productos.

CE4.6 A partir de distintos casos de etiquetas y códigos de barra de productos interpretar la información contenida, sobre la manipulación y conservación diferenciando al menos:

- Lote.
- Punto de origen.
- Punto de destino.
- Condiciones de conservación.
- Fecha de rotación y caducidad, entre otros.

CE4.7 A partir de un supuesto de recuento de productos de un punto de venta convenientemente caracterizado, simular el recuento y determinar los totales de unidades por productos contabilizando visualmente y utilizando el equipo de conteo.

C5: Aplicar 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.

CE5.1 Describir los pasos y las técnicas básicas de empaquetado y envoltorio de productos con carácter comercial.

CE5.2 Distinguir los medios necesarios para aplicar las técnicas básicas el empaquetado de diferentes tipos de productos.

CE5.3 Indicar la importancia del empaquetado de los productos en relación a la venta e imagen que se pretende transmitir al cliente.

CE5.4 Identificar 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.

CE5.5 Diferenciar las características de las distintas técnicas de empaquetado para determinados productos según su forma y/o volumen.

CE5.6 Argumentar la importancia de realizar el empaquetado, de forma ordenada y eficiente, optimizando el material necesario.

CE5.7 Indicar las ventajas de disponer de un lugar de trabajo limpio y ordenado para el empaquetado de productos.

CE5.8 A partir de unas pautas sobre la imagen que se quiere transmitir en el empaquetado de producto de distintas características y formas:

- Distinguir las características del producto que determinan una forma o técnica de empaquetado diferente.
- Seleccionar el tipo y cantidad de material para envolver eficazmente el producto según sus características.
- Aplicar eficazmente las técnicas de empaquetado en productos con distintas formas, utilizando el material seleccionado previamente y minimizando los residuos generados.
- Simular la presentación del producto acabado.

C6: Aplicar criterios y procedimientos de organización y mantenimiento del orden y limpieza propios y del punto de venta, utilizando el material y equipo de limpieza necesarios.

CE6.1 Identificar 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.

CE6.2 Asociar los diferentes tipos de residuos y elementos desechables generados en un establecimiento comercial y susceptible de reciclaje con el contenedor adecuado.

CE6.3 A partir de un caso práctico de punto de venta/sección desordenado y sucio, proponer distintas acciones de limpieza y mantenimiento de los lineales, mobiliario, local y escaparates, entre otros, aplicando las normas higiénico-sanitarias y de prevención de riesgos laborales.

CE6.4 Argumentar 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.

CE6.5 En un supuesto práctico para un establecimiento comercial con un determinado surtido de productos previamente definido:

- Limpiar y acondicionar los lineales, estanterías y expositores para la colocación de los productos.
- Separar los residuos y elementos desechables generados según sus características para su reciclaje.

CE6.6 Valorar la imagen de los trabajadores como representantes de la empresa ante el cliente final.

#### 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.

##### 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.

#### MÓDULO ESPECÍFICO 2: Preparación de pedidos.

Asociado a la UC: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.

Duración: 58 horas.

#### Capacidades y criterios de evaluación.

C1: Interpretar la información contenida en órdenes de pedido de distinta naturaleza o de diferentes tipos de empresas o almacenes, tanto de carácter comercial como industrial.

CE1.1 Describir 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.
- Otros.

CE1.2 Diferenciar 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.

CE1.3 A partir de distintos supuestos de preparación de pedidos con documentos incompletos:

- Argumentar las implicaciones que tiene la existencia de errores y/o carencia de datos para la realización efectiva del pedido.
- Complimentar correctamente, de forma ordenada y sin tachaduras todos los apartados necesarios.

CE1.4 A partir de los datos contenidos en distintos supuestos de orden de pedido, «packing list» y/o albarán de entrega:

- Clasificar 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.
- Agrupar los productos según su correspondencia o características.
- Argumentar las implicaciones que tiene la existencia de errores y/o carencias de datos para la realización efectiva del pedido.

CE1.5 Detallar las ventajas de registrar y documentar los flujos de información derivados de la preparación de pedidos para el control, trazabilidad y abastecimiento de productos.

CE1.6 En un supuesto práctico de transmisión de datos a través de radiofrecuencia, debidamente caracterizado, manejar un equipo portátil de transmisión de datos PDA u otro.

C2: Interpretar la simbología y recomendaciones básicas en la manipulación manual, conservación y embalaje de pedidos de mercancías/productos de distinta naturaleza.

CE2.1 Describir la simbología básica en la manipulación y embalaje de productos básicos de gran consumo, alimentación y no alimentación, u otros.

CE2.2 Describir 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.

CE2.3 Razonar las exigencias que supone una actitud de prevención y seguridad en la manipulación de mercancías de distintas características, la necesidad de cumplir las normas de manipulación y conservación, en especial, en el caso de mercancías peligrosas y las implicaciones que conlleva no adoptarlas.

CE2.4 Explicar la importancia de la posición de la mercancía/bulto en el bulto o unidad de carga y de la simbología que la determina.

CE2.5 Interpretar 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.

CE2.6 En un caso práctico debidamente caracterizado:

- Interpretar la simbología necesaria para la presentación y recomendaciones de acondicionamiento y manipulación de los bultos y mercancías/productos en función de sus características.
- Describir las actuaciones que deben tomarse como consecuencia de dicha simbología o pictograma de movimiento/manipulación.

C3: Aplicar 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.

CE3.1 Explicar los riesgos sobre la salud de determinadas posturas y accidentes propios de la manipulación manual de productos/mercancías.

CE3.2 Describir los riesgos de manipulación de distintos tipos de productos/mercancías peligrosas, pesadas, perecederos, congelados y alimentos entre otros.

CE3.3 A partir de distintas ordenes de pedido, ordenar las mercancías/productos según las instrucciones y considerando la naturaleza y complementariedad de los mismos.

CE3.4 En distintos casos prácticos de órdenes de pedidos perfectamente definidos, simular la preparación del pedido:

- 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.

CE3.5 A partir de distintos supuestos, claramente definidos, simular 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.

C4: Realizar 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 ordenes de pedido.

CE4.1 Describir los pasos y procedimientos en la preparación de pedidos: selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final.

CE4.2 Enumerar las características de los principales tipos de envases, embalajes y sistemas de paletización, relacionándolas con las características físicas y técnicas de los productos/mercancías.

CE4.3 Diferenciar las distintas unidades de manipulación/carga utilizadas habitualmente así como comercialización y venta de productos/mercancías.

CE4.4 Describir la funcionalidad y utilidad de los principales procedimientos de agrupación de productos/mercancías tanto para posteriores manipulaciones como durante el transporte.

CE4.5 Enumerar los tipos normalizados de unidades de manipulación, paletas y sistemas de embalaje más habituales en el transporte de cargas o bultos.

CE4.6 Valorar la importancia de la minimización y reducción de residuos en el embalaje de pedidos.

CE4.7 En distintos casos prácticos de órdenes de pedidos, perfectamente definidos, simular la preparación del pedido utilizando:

- El tipo de embalaje en la cantidad y forma establecidas.
- Los procedimientos de agrupamiento más idóneos según la unidad de pedido.
- El equipo de embalaje, etiquetado y pesaje adecuado.
- Y aplicando las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas y retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.

CE4.8 A partir de distintos casos de orden de pedido de mercancías/productos a granel, con especificación de distintas unidades de medida y peso, pesar y/o medir las cantidades solicitadas en el pedido:

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

*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 pedido.
- 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.

**MÓDULO ESPECÍFICO 3: Manipulación y movimientos con transpalés y carretillas de mano.**

Asociado a la UC: Manipular y trasladar productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, utilizando transpalés y carretillas de mano.

Duración: 58 horas.

*Capacidades y criterios de evaluación.*

C1: Diferenciar las funciones y características de los equipos de trabajo móviles, transpalés, manuales y eléctricos, y carretillas de mano utilizados habitualmente en la manipulación y movimientos de productos.

CE1.1 Identificar los distintos equipos de trabajo móvil para el desplazamiento de productos en la superficie comercial y reparto a domicilio: transpalés manuales o eléctricos, apiladores manuales o eléctricos, carretillas contrapesadas, retráctiles, trilaterales o cuatro caminos, transelevadores, entre otros.

CE1.2 Describir los pasos a seguir en el procedimiento de carga, descarga y transporte de productos con un transpalé u otro equipo de trabajo básico.

CE1.3 A partir de distintas ordenes de trabajo y reparto debidamente caracterizados, en distintos supuestos de actividad comercial interpretar la información relativa al origen y destino, localización de productos, condiciones de conservación y manipulación.

CE1.4 Ante un supuesto de orden de movimiento de mercancías debidamente caracterizado:

- Identificar el equipo de trabajo móvil: transpalé o carretilla de mano, más adecuado para realizar la operación.
- Identificar el equipo de protección individual necesario para el cumplimiento de las normas de seguridad y salud.
- Identificar los riesgos derivados de la conducción, carga y descarga, apilado y desapilado de productos o mercancías.
- Simular la operación utilizando el equipo en condiciones de seguridad.

C2: Conducir transpalés y carretillas de mano, con seguridad y eficacia, a partir de órdenes de movimiento y reparto, realizando distintas maniobras y garantizando la estabilidad de la carga.

CE2.1 Detallar los pasos previos a realizar en la conducción del equipos de trabajo móvil sencillo tipo transpalé y carretilla de mano.

CE2.2 Diferenciar las distintas maniobras: circulación, virajes, giros, paradas, maniobras, estacionamiento u otras, que se realizan manejando transpalés y/o equipos de trabajo móvil sencillos.

CE2.3 Identificar los elementos y dispositivos de seguridad de los equipos de trabajo en distintas maniobras –marcha atrás, giros u otras maniobras.

CE2.4 En un supuesto práctico debidamente caracterizado de movimiento de productos, realizar la carga en el equipo de trabajo móvil tipo transpalé y carretilla de mano:

- Repartiendo la carga o productos de manera uniforme y equilibrada.
- Redistribuyendo de la carga después de realizar descargas parciales.
- Asegurando la carga mediante cuerdas, cables, correas, cadenas, tensores, calzos, cuñas, u otras.

CE2.5 A partir de distintos supuestos de reparto o movimiento de mercancías, utilizando un transpalé o carretilla de mano:

- Realizar las operaciones de enganche y sujeción de cargas.
- Trasladar la carga cumpliendo las normas de circulación.
- Adoptar las normas de seguridad y salud.
- Simular la operación y maniobras señalizándolas adecuadamente y eludiendo baches y otras irregularidades del suelo.

C3: Adoptar las medidas de seguridad y salud en distintas operaciones de manipulación y movimiento de cargas, utilizando equipos de trabajo móvil, transpalé y carretilla de mano, en base a las normas específicas de seguridad y salud.

CE3.1 Identificar las normas específicas de seguridad para la prevención de riesgos en la manipulación de los productos según su naturaleza y características.

CE3.2 Valorar la aplicación de medidas de higiene postural en la realización de operaciones de manipulación y movimiento de cargas con transpalés o carretillas de mano.

CE3.3 Identificar las medidas de prevención de la fatiga en la actividad propia de este profesional: pausas, rotación de tareas y adaptación de tiempos y ritmos de trabajo a las condiciones de trabajo.

CE3.4 A partir de distintos casos prácticos de movimientos y manipulación de cargas en la superficie comercial identificar los riesgos derivados del manejo inadecuado de transpalés, tales como: atrapamientos, cortes, sobreesfuerzos, fatiga posicional, torsiones, vibraciones, ruido entre otras.

CE3.5 Describir los distintos tipos de equipos de protección individual adecuados a cada riesgo, sus funciones y modo de utilización.

CE3.6 En situaciones de emergencia simuladas derivadas de la caída o accidente durante el movimiento o manipulación de la carga, describir las medidas de actuación que debe realizar el operario responsable del movimiento para corregir y/o subsanarla.

CE3.7 Ante un supuesto simulado de accidentes o imprevisto en operaciones de movimiento de cargas, simular la realización de las medidas de actuación en condiciones de seguridad y salud.

C4: Interpretar la señalización y normas de circulación al manejar equipos de trabajo móvil, transpalé o carretilla de mano en distintas superficies o espacios de trabajo.

CE4.1 Identificar e interpretar las señales normalizadas que delimitan las zonas específicas de trabajo y movimiento.

CE4.2 Identificar e interpretar las señales normalizadas que deben delimitar las zonas reservadas a peatones y otras situaciones en las vías de circulación.

CE4.3 Interpretar las señales y placas informativas obligatorias del móvil habitual: transpalés y carretilla de mano, que hacen referencia a la manipulación y carga de productos, así como otros símbolos de información.

CE4.4 Reconocer los símbolos normalizados y, en su caso, señales luminosas y/o acústicas, que pueden llevar los transpalés y carretillas de mano, relacionándolas con su tipología y localización.

CE4.5 Argumentar la importancia de señalizar determinadas operaciones y movimientos en la superficie comercial aplicando la normativa de prevención de riesgos laborales.

CE4.6 A partir de un caso simulado de órdenes de movimiento de cargas en superficies comerciales con distintas normas y señales de circulación, actuar respetando su significado y utilizando los dispositivos de seguridad y aviso del transpalé o carretilla de mano.

C5: Diferenciar los elementos y criterios a considerar en el recorrido/ruta de reparto de proximidad, origen, destino, plazos y horarios de recogida/entrega, de distintos órdenes de reparto o movimiento.

CE5.1 Identificar 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.

CE5.2 Identificar los aspectos que afectan en la circulación con carretillas de mano por la vía pública, carga y descarga en una localidad determinada.

CE5.3 Interpretar 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 reunir.

CE5.4 En distintos casos prácticos debidamente caracterizados simular:

- Las comprobaciones pertinentes de los documentos comerciales: pedidos, albaranes, facturas, documentos sustitutivos.
- Efectuar las comprobaciones pertinentes para establecer la conformidad de los cobros/pagos.

CE5.5 A partir de distintos supuestos con unas necesidades de reparto a distintos puntos de entrega en un área determinada, ordenar la secuencia y horarios de recogida y entrega siguiendo criterios de proximidad y economía de tiempos.

CE5.6 A partir de distintos supuestos de reparto, debidamente caracterizados, con puntos de entrega y horarios determinados:

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

C6: Aplicar las técnicas y pautas específicas de mantenimiento de primer nivel y detección de anomalías de un transpalé, carretilla y equipos de trabajo móvil sencillos, de acuerdo con las instrucciones del fabricante.

CE6.1 Identificar sobre un transpalé, o maqueta, los mandos, sistemas y elementos de conducción y manipulación, así como los indicadores de nivel de carga de batería entre otros.

CE6.2 Interpretar, en las instrucciones del manual de mantenimiento, las operaciones que corresponden a un nivel de mantenimiento y conservación básico.

CE6.3 Valorar el cuidado y mantenimiento de los equipos de trabajo como elementos de ayuda para la realización de su actividad profesional.

CE6.4 Caracterizar la verificación de una transpalé antes de hacer uso de ella, comprobando al menos el funcionamiento de los siguientes sistemas:

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

CE6.5 Identificar aquellas anomalías que afectan a la conducción o manipulación segura del transpalé o equipo de trabajo móvil, y ocasionan la inmovilización del transpalé o equipo móvil.

CE6.6 A partir de un supuesto práctico, debidamente caracterizado, en el que un transpalé o equipo de trabajo sufre anomalías de funcionamiento:

- Identificar correctamente la anomalía.
- Diferenciar las que tengan su origen en defectos de fabricación o mantenimiento.
- Reparar o tomar las medidas necesarias para corregir dicha anomalía y, en caso de superar su nivel de responsabilidad comunicar a quien corresponda.

CE6.7 Simular la realización de las operaciones de mantenimiento de primer nivel del transpalé o carretilla de mano que corresponde a su nivel de responsabilidad siguiendo las indicaciones del fabricante.

*Contenidos:*

*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.

*Conducción de transpalés y carretillas de mano:*

- Tipos y características de los equipos de trabajo móviles: transpalés manuales o eléctricos, carretillas de mano, apiladores manuales o eléctricos, carretillas contrapesadas entre otros.
- Localización de los elementos del equipo de trabajo.

- Optimización de tiempo y espacio en equipos de trabajo móviles: transpalés y carretillas.
- Colocación y estabilidad de la carga. Estiba, clasificación y agrupamiento.
- Normas de seguridad y salud en el movimiento de productos.
- Higiene postural y equipo de protección individual.
- Simulación de maniobras en el movimiento de cargas con equipos de trabajo móvil.

*Mantenimiento de primer nivel de transpalés y carretillas de mano:*

- Pautas de comportamiento y verificación en el mantenimiento de transpalés 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 transpalés y carretillas de mano.
- Simulación de operaciones de mantenimiento de primer nivel.

#### **MÓDULO ESPECÍFICO 4: Atención básica al cliente.**

Asociado a la UC: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.

Duración: 58 horas.

*Capacidades y criterios de evaluación.*

C1: Aplicar técnicas de comunicación básica en distintas situaciones básicas de atención al cliente, en función de distintos elementos, barreras, dificultades y alteraciones.

CE1.1 Diferenciar entre procesos de información y de comunicación, identificando el funcionamiento de un proceso de comunicación efectiva y los elementos que intervienen.

CE1.2 Explicar en qué consiste la escucha activa en un proceso de comunicación efectiva y sus componentes verbales, no verbales y paraverbales.

CE1.3 A partir de un caso práctico convenientemente caracterizado, en el que se observa una comunicación entre dos interlocutores que utilizan algunas señales de escucha:

- Discriminar los diferentes signos y señales de escucha en la comunicación entre interlocutores.
- Definir los componentes actitudinales principales para una escucha empática y efectiva.
- Identificar las habilidades técnicas y personales a utilizar en la escucha efectiva.
- Identificar los errores más comunes que se cometen en la escucha efectiva.
- Explicar la utilidad y ventajas de la escucha efectiva en las comunicaciones interpersonales.

CE1.4 A partir de la observación de una situación profesional simulada, en la que se ponen en práctica las habilidades y errores básicos de escucha efectiva, identificar los errores que se cometan.

CE1.5 En diferentes casos de relación interpersonal en entornos de trabajo, y a través de simulaciones:

- Definir estrategias y pautas de actuación para el logro de comunicaciones efectivas desde el punto de vista del emisor.
- Aplicar pautas de comunicación efectiva en cada caso.
- Identificar, una vez realizada la simulación, los puntos críticos del proceso de comunicación desarrollado, explicando puntos fuertes y débiles.
- Explicar las posibles consecuencias de una comunicación no efectiva, en un contexto de trabajo dado.

CE1.6 Valorar la importancia de utilizar un tono de voz amistoso y amigable en la comunicación con clientes.

- C2: Adoptar actitudes y comportamientos que proporcionen una atención efectiva y de calidad de servicio al cliente en situaciones sencillas de atención básica en el punto de venta.
- CE2.1 Explicar la importancia de la adecuación de la imagen personal a la imagen que una empresa transmite al cliente.
- CE2.2 Argumentar la importancia de la imagen personal y signos de comunicación corporal no verbal en la atención al cliente.
- CE2.3 Identificar las pautas verbales y no verbales de comportamiento que favorecen una comunicación efectiva con el cliente en el proceso de la venta.
- CE2.4 Relacionar distintos tipos de clientes e interlocutores con las respectivas técnicas de atención y escucha que requieren.
- CE2.5 Identificar las características de una empresa orientada a la fidelización y orientación al cliente.
- CE2.6 Valorar la importancia de la comunicación eficaz y la calidad en la atención y servicio al cliente desde el punto de vista de las empresas de servicios.
- CE2.7 A partir de la simulación de una solicitud de información de localización de un producto por parte de un cliente:
- Interpretar la petición/demanda identificando el contenido de la petición/demanda que formula el cliente.
  - Mostrar una actitud de implicación en la respuesta o demanda del cliente, mostrando interés.
  - Responder con respeto y amabilidad, de forma eficaz al cliente utilizando el vocabulario y tono adecuado.
- CE2.8 En un supuesto de solicitud de información de precio o características de un determinado producto/pedido realizado por un cliente:
- Interpretar eficazmente la necesidad de información utilizando los procedimientos y medios disponibles.
  - Transmitir con claridad y orden las características básicas y precio demandadas por el cliente.
- C3: Aplicar técnicas de atención básica en distintas situaciones de demanda de información y solicitudes de clientes.
- CE3.1 Describir situaciones en las que se debe dar una atención básica al cliente:
- Solicitud de productos.
  - Solicitud de información.
  - Quejas básicas.
- CE3.2 Argumentar el coste de la pérdida de clientes afectados por los errores y una deficiente atención al cliente.
- CE3.3 Describir el proceso que habitualmente debe seguir una queja o reclamación presentada en un establecimiento comercial y/o en el reparto domiciliario.
- CE3.4 Identificar la documentación que se utiliza habitualmente para recoger una reclamación de un cliente y la información que debe contener.
- CE3.5 A partir de la simulación de distintas situaciones de atención, demanda de información, conflicto o queja de clientes:
- Identificar la naturaleza de la atención requerida.
  - Valorar la capacidad individual para responder a la misma.
  - Simular la atención al cliente aplicando técnicas de escucha activa y orientación al cliente.
  - En caso de quejas y reclamaciones básicas, simular con claridad y asertividad sobre el procedimiento a seguir para la formulación de la queja.
  - Transmitir con respeto y amabilidad una actitud de implicación y compromiso de resolución en la queja planteada.

CE3.6 A partir de un supuesto de reclamación del cliente en una entrega domiciliaria:

- Determinar el tipo de reclamación y la capacidad y modo de resolver la reclamación.
  - Simular la cumplimentación en el documento correspondiente de la queja (modificando la nota de entrega o en un documento ad hoc).
  - Argumentar las ventajas del registro de las quejas y reclamaciones para la mejora del servicio.
  - Detallar los procedimientos habituales en el registro de las incidencias.
- C4: Adoptar pautas de comportamiento asertivo adaptándolas en distintas situaciones de reclamaciones y/o solicitudes de clientes en el punto de venta o en reparto a domicilio.
- CE4.1 Explicar la diferencia entre tres estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y no asertivo, el comportamiento verbal y no verbal de cada uno y sus efectos.
- CE4.2 Explicar en qué consiste cada una de las principales técnicas de asertividad: disco rayado, banco de niebla, libre información, aserción negativa, interrogación negativa, auto-revelación, compromiso viable, entre otras.
- CE4.3 En diferentes casos debidamente caracterizados, en los que se simulan procesos de comunicación interpersonal en un entorno de trabajo comercial, punto de venta, aplicar las pautas verbales y no verbales del comportamiento asertivo para:
- Expresar opiniones, expectativas o deseos ante una supuesta situación de trabajo en un grupo.
  - Realizar peticiones o solicitar aclaraciones, información a un miembro del supuesto grupo de trabajo y/o instrucciones al responsable directo.
  - Recibir y aceptar críticas y/o reclamaciones habituales en las relaciones con clientes mostrando signos de comportamiento positivo.
  - Utilizar fórmulas de respuesta asertiva de forma natural y segura.

*Contenidos:*

*Aplicación de técnicas de atención y comunicación básica con clientes:*

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

*La calidad del servicio de atención al cliente:*

- La calidad como proceso de mejora continua.
- La atención personalizada como sinónimo de calidad.
- Las reclamaciones y quejas: resolución y pautas de actuación.
- Documentación básica de atención al cliente.
- Excelencia en el servicio.
- Valor del cliente satisfecho.
- Fuentes de automotivación personal y profesional.

**MÓDULO ESPECÍFICO 5: Operaciones auxiliares de almacenaje.**

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

Duración: 87 horas.

*Capacidades y criterios de evaluación.*

- C1: Diferenciar 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.
- CE1.1 Describir las características básicas de distintos tipos de almacenes según su naturaleza y función en empresas/organizaciones industriales, comerciales y de servicios.
- CE1.2 Identificar las características básicas de las operaciones de un almacén-tipo así como el circuito o flujo de mercancías que se produce en el mismo.
- CE1.3 Diferenciar las funciones de cada zona del almacén según el tipo de almacén y las operaciones básicas del mismo.
- CE1.4 Relacionar los puestos que habitualmente trabajan en almacén y las funciones y responsabilidades que ejecutan señalando la necesidad de trabajar de forma integrada y profesional.
- CE1.5 A partir de un plano o «lay-out» de un almacén-tipo:
- Diferenciar las distintas zonas de recepción, expedición, «picking» y movimiento entre otras.
  - Señalar el circuito que siguen las mercancías/productos en el almacén desde su entrada hasta su expedición.
- C2: Interpretar 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.
- CE2.1 A partir de distintos tipos de documentación propia del almacén –albaranes, órdenes de trabajo, notas de entrega y los acuses de recibo correspondientes a las mercancías expedidas entre otros– diferenciar las operaciones y actividades a las que hacen referencia.
- CE2.2 A partir de documentación básica de operaciones de almacén y órdenes de trabajo interpretar los datos contenidos en –albaranes, órdenes de trabajo, packing list, notas de entrega y los acuses de recibo correspondientes a las mercancías– diferenciando el tipo, características de las mercancías, origen y destino de las operaciones especificadas.
- CE2.3 A partir de distintos casos de operaciones de almacén sustentados con documentación específica incompleta cumplir los elementos para completar la operación con eficacia.
- CE2.4 Argumentar la utilidad de las etiquetas y codificación de mercancías en la organización y calidad del servicio de almacén.
- CE2.5 A partir de distintas etiquetas identificativas de cargas, bultos y mercancías interpretar la información: código EAN (European Article Number), lote, punto de origen, punto de destino, fecha de rotación y caducidad entre otros.
- CE2.6 En un supuesto práctico debidamente caracterizado de almacenaje de mercancías:
- Identificar el lugar y situación de la mercancía a partir de los datos que contiene la orden de trabajo, albarán y/o etiqueta.
  - Determinar 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.
  - Determinar 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.
- CE2.7 A partir de distintos casos de operaciones del almacén convenientemente caracterizadas:
- Interpretar correctamente las órdenes 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.
  - Diferenciar el equipo de manipulación necesario para la recepción de las mercancías en el almacén.
- Simular la realización de la operación, con efectividad y utilizando el equipo adecuado, de acuerdo a la orden de trabajo.
- C3: Identificar los criterios de actuación, integración y cooperación profesional propios del operario de almacén para ofrecer un servicio de almacén de calidad.
- CE3.1 Describir las relaciones funcionales y jerárquicas fundamentales que caracterizan un equipo de trabajo habitual en un almacén-tipo.
- CE3.2 Explicar el concepto de cliente interno y externo al servicio de almacén de una empresa de cara a la prestación de un servicio de calidad.
- CE3.3 Identificar 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.
- CE3.4 Justificar la importancia de la integración y participación activa en un equipo de trabajo para ofrecer un servicio de almacén de calidad.
- CE3.5 A partir de distintos casos de situaciones de trabajo propias de un equipo de almacén con al menos 2 ó 3 operarios, con instrucciones concretas y diferentes pautas de trabajo dadas por un supuesto coordinador:
- Especificar el objetivo fundamental de la operación de almacén.
  - Identificar las actividades a realizar por cada miembro del grupo de trabajo.
  - Identificar las pautas de coordinación definidas y las personas con quienes hay que coordinarse para realizar las tareas asignadas.
  - Precisar el grado de autonomía para su realización.
  - Precisar los resultados que se han de obtener.
  - Interpretar quién, cómo y cuándo debe controlar el cumplimiento de las instrucciones.
  - Describir los criterios de calidad que han de guiar la propia actuación a nivel individual y en equipo.
- CE3.6 A partir de simulaciones de diferentes casos en operaciones de almacén convenientemente caracterizadas, en los que se parte de un grupo de trabajo ya funcionando, con unos objetivos y roles determinados, con un coordinador:
- Identificar los roles que desempeña cada miembro del grupo.
  - Especificar las actividades del trabajo a realizar que requieren de la colaboración de otros o con otros y qué procedimientos hay que seguir para ello.
  - Especificar los criterios de calidad del trabajo a realizar.
  - Describir qué pautas de actuación personal son fundamentales para integrarse como un miembro más, en cuanto a la actitud personal hacia el trabajo y hacia el resto de los miembros.
- CE3.7 A partir de simulaciones de diferentes casos en operaciones de almacén debidamente caracterizados, en un almacén, aplicar pautas verbales y no verbales del comportamiento asertivo para:
- Expresar opiniones, expectativas o deseos ante una supuesta situación de trabajo en un grupo.
  - Dar respuestas negativas o de rechazo a una demanda o petición concreta de otro miembro.
  - Realizar peticiones o solicitar aclaraciones, información a un miembro del supuesto grupo de trabajo y o instrucciones al responsable directo.
  - Expresar críticas a otros miembros de un supuesto grupo de trabajo relacionadas con la actividad profesional.
  - Recibir críticas de un supuesto miembro del grupo de trabajo mostrando signos de comportamiento positivo.
  - Defender opiniones ante un supuesto grupo de trabajo que no comparte el punto de vista propio.

CE3.8 A partir de simulaciones operativas en diferentes casos de situaciones convenientemente caracterizados en los que se proponen relaciones y roles determinados en situaciones de conflicto propias del almacén:

- Identificar las pautas de actuación propias relacionando las condiciones más adecuadas para intervenir, en función de la técnica para afrontar conflictos.
- Simular la aplicación de pautas adecuadas de comportamiento ante conflictos: identificando el momento adecuado para intervenir, –cuando la tensión se ha rebajado–, utilizando comportamientos de escucha atenta, expresiones de empatía, respeto y tolerancia ante las discrepancias, opiniones, argumentaciones y actuaciones de los demás.
- Presentar clara y ordenadamente y, de acuerdo con las pautas básicas de control emocional, nuestro punto de vista, siendo objetivos y separando en todo momento la persona del problema.
- Indagar a través de preguntas y con expresiones empáticas, posibles alternativas y hacer propuestas aceptables para su solución.
- Revisar la propia actuación, identificando fallos, mejoras y prioridades.

C4: Relacionar las medidas de prevención de riesgos que deben tomarse en los accidentes habituales de las operaciones y manipulación de cargas en el almacén.

CE4.1 Explicar 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.

CE4.2 Describir 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 relacionarlos con los medios o sistemas de sujeción habituales.

CE4.3 Exponer 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.

CE4.4 En un almacén tipo con el equipo de manutención habitual diferenciar:

- 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.
- 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.

CE4.5 Relacionar 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.

CE4.6 En un supuesto práctico de almacén debidamente caracterizado a partir de la descripción de órdenes de trabajo apilado y desapilado de carga:

- Identificar los riesgos derivados del apilado/desapilado de la carga.
- Identificar el equipo de protección individual adecuado a la operación y características de las mercancías.
- Simular la adopción de las medidas preventivas y utilización del equipo de protección individual e higiene postural.

CE4.7 Explicar 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.

CE4.8 En un supuesto práctico debidamente caracterizado de incendio o accidente en un almacén, simular las medidas a tomar, interpretando correctamente las instrucciones en caso de accidente y el uso de extintores manuales.

C5: Manejar equipos básicos de etiquetado, localización y recuento propios de las actividades y operaciones del almacén cumpliendo las normas de seguridad y salud.

CE5.1 Diferenciar las características y funcionalidad del equipamiento y sistemas de movimientos y colocación habituales en distintos tipos de almacén.

CE5.2 Señalar las ventajas y necesidad de minimizar los movimientos y tiempos de recorrido en las operaciones y movimientos básicos de mercancías en un almacén-tipo.

CE5.3 Diferenciar las características y funcionalidad de los equipos de identificación y localización de mercancías/productos en el almacén.

CE5.4 Identificar los equipos y tendencias a la automatización de los almacenes y el papel de los operarios del almacén en ellos valorando la realización del trabajo de forma coordinada e integrada con el resto de miembros del almacén.

CE5.5 Describir las ventajas y función de la implantación de sistemas de radiofrecuencia y etiquetas inteligentes en el almacén.

CE5.6 En un supuesto práctico debidamente caracterizado de orden de almacenamiento de mercancías:

- Reconocer los riesgos derivados del manejo y apilado/desapilado de la carga y necesidad de respetar las normas de seguridad y salud.
- Identificar los pasos para realizar las operaciones de colocación/estiba, enganche y sujeción de cargas.
- Identificar los dispositivos y elementos de seguridad: cables, cadenas, eslingas y ganchos de sujeción.
- Simular la realización de la orden de trabajo utilizando el equipo necesario y dispositivos de seguridad.

CE5.7 A partir de la simulación de un almacén con un determinado número de bultos o productos, simular el recuento, etiquetado y verificación del estado de las mercancías e identificación de huecos o desabastecimientos utilizando el equipo de identificación y comprobación-pistola láser, etiquetadora y PDAs entre otros.

C6: Valorar la necesidad e implicaciones de mantener el orden y limpieza en el almacén para la realización efectiva de las operaciones.

CE6.1 Explicar las ventajas de la adopción de medidas de orden, limpieza y mantenimiento en la realización del trabajo individual y en la manipulación de mercancías.

CE6.2 Describir las operaciones de limpieza, desinfección, desinsectación y desratización de las instalaciones.

CE6.3 Asociar, los diferentes tipos de residuos y elementos desechables, susceptibles de reciclaje, generados en un almacén con el contenedor adecuado.

CE6.4 Razonar la importancia de mantener el entorno de trabajo limpio y ordenado, argumentando las implicaciones y consecuencias que tiene en un comportamiento profesional.

CE6.5 En casos prácticos debidamente caracterizados de mantenimiento básico de primer nivel en un almacén:

- Describir las medidas de orden y mantenimiento necesarias para la realización del trabajo del almacén.
- Limpiar con productos, equipos y herramientas adecuados.
- Desinfectar, desinsectar y desratizar con los productos, equipos y herramientas adecuados.
- Limpiar, desinfectar y ordenar los equipos y herramientas utilizadas.
- Realizar la recogida y limpieza de diferentes tipos de residuos y elementos desechables generados en un almacén y separarlos para su reciclaje en función de sus características.
- Realizar la manipulación manual de mercancías tomando las medidas de necesarias de seguridad y salud.

*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.

**MÓDULO ESPECÍFICO 6: Manipulación de cargas con carretillas elevadoras.**

Asociado a la UC: Manipular cargas con carretillas elevadoras.

Duración: 58 horas.

*Capacidades y criterios de evaluación.*

- C1: Identificar las condiciones básicas de manipulación de materiales y productos para su carga o descarga en relación con su naturaleza, estado, cantidades, protección y medios de transporte utilizado.
- CE1.1 Reconocer la documentación o instrucciones que deben acompañar las mercancías objeto de carga, descarga o traslado en su flujo logístico.
- CE1.2 Enumerar las diferentes formas de embalaje y/o envase de protección utilizadas que contienen las materias y productos, relacionándolas con su naturaleza y estado de conservación.
- CE1.3 Reconocer los métodos de medición y cálculo de cargas para su correcta manipulación.
- CE1.4 Enumerar los distintos medios de transporte internos y externos, sus condiciones básicas de utilización, así como su relación con las cargas que manipulan.

CE1.5 En un supuesto práctico de manipulación de cargas:

- Reconocer e interpretar la documentación presentada en diferentes soportes.
- Identificar si el tipo de embalaje o envase es el correcto.
- Observar si la carga cumple las dimensiones y el peso previstos de acuerdo con el entorno integral de trabajo.
- Reconocer si el equipo de manipulación seleccionado es el adecuado a la carga.

C2: Clasificar y describir los distintos tipos de paletización, relacionándolos con la forma de constitución de la carga a transportar.

CE2.1 Identificar las formas básicas de constituir las unidades de carga.

CE2.2 Explicar las condiciones que deben reunir los embalajes o envases para constituir la unidad de carga.

CE2.3 Identificar y clasificar los diferentes tipos de palés y explicar las aplicaciones fundamentales de las mismas.

CE2.4 Explicar 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.

CE2.5 En un caso práctico de manipulación de materiales y productos debidamente caracterizado:

- Interpretar la información facilitada.
- Localizar la situación física de la carga.
- Comprobar que los embalajes, envases, así como, los materiales o productos reúnen las condiciones de seguridad.
- Comprobar 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.

C3: Interpretar y aplicar la normativa referente a la prevención de riesgos laborales y de la salud de los trabajadores.

CE3.1 Reconocer los riesgos derivados del manejo manual de cargas: caídas de objetos, contusiones, posturas de levantamiento, sobreesfuerzos repetitivos, fracturas, lesiones musculoesqueléticas y otros.

CE3.2 Reconocer 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.

CE3.3 Distinguir los distintos tipos de equipos de protección individual (E.P.I.) adecuados a cada riesgo.

CE3.4 Identificar las medidas de actuación en situaciones de emergencia.

CE3.5 Ante un supuesto simulado de carga, transporte y descarga, perfectamente definido:

- Identificar el equipo de protección individual más adecuado.
- Reconocer los riesgos derivados del manejo de la carga.
- Identificar los riesgos derivados de la conducción del transporte, de la estiba/desestiba, apilado/desapilado de la carga.
- Detallar las posibles situaciones de emergencia que se puedan presentar.

C4: Interpretar la simbología utilizada en las señalizaciones del entorno y en los medios de transporte.

CE4.1 Enumerar los deberes, derechos y reglas de conducta de las personas que manipulan y transportan cargas.

CE4.2 Identificar las señales y placas informativas obligatorias que hacen referencia a la carga, así como otros símbolos de información que debe llevar la carretilla.

CE4.3 Identificar e interpretar 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.

CE4.4 Identificar las señales luminosas y acústicas que deben llevar las carretillas, relacionándolas con su tipología y localización normalizada.

C5: Identificar los elementos de las máquinas previstos para la conducción segura, así como las operaciones de mantenimiento de primer nivel.

CE5.1 Interpretar 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.

CE5.2 Interpretar en las instrucciones del manual de mantenimiento, las operaciones que corresponden a un nivel primario del mismo.

CE5.3 Identificar aquellas anomalías que, afectando a la conducción o manipulación segura, deben ser comunicadas para su inmediata reparación y pueden ocasionar la detención de la carretilla.

CE5.4 En un supuesto práctico:

- Detectar las anomalías.
- Identificar las que tengan su posible origen en defectos de fabricación o mantenimiento.
- Determinar si existen averías cuya reparación supera su responsabilidad y deben ser objeto de comunicación a quien corresponda.
- Realizar las operaciones de mantenimiento que corresponde a su nivel de responsabilidad.

C6: Manipular cargas y/o conducir carretillas, 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.

CE6.1 Localizar la situación de los mandos de conducción y operación de las carretillas, la función que cada uno desempeña y los indicadores de control.

CE6.2 Clasificar e identificar los diferentes tipos básicos de carretillas, relacionándolos con sus aplicaciones –transporte horizontal, tractora, de empuje, elevadora de mástil vertical, inclinable, y otras– y capacidad de carga, teniendo en cuenta la altura de elevación, la distancia del centro de gravedad de la carga al talón de la horquilla o la utilización de implementos.

CE6.3 Explicar 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.

CE6.4 Conducir en vacío carretillas automotoras y manuales, realizando maniobras de frenado, aparcado, marcha atrás y descenso en pendiente, y efectuar las mismas operaciones con la carga máxima admisible.

CE6.5 Recoger unidades de carga introduciendo la horquilla a fondo bajo el palé y realizar la maniobra de elevación e inclinación del mástil hacia atrás, respetando el tamaño y la altura de la carga para facilitar la visibilidad.

CE6.6 Conducir carretillas automotoras y manuales con carga, controlando la estabilidad de la misma, respetando las señales de circulación, utilizando señales acústicas o lumínicas cuando sea necesario y realizando maniobras de frenado, aparcado, marcha atrás y descenso en pendiente, cuando lo requiera la circulación y el depósito de las mismas, con seguridad y evitando riesgos laborales.

CE6.7 En un supuesto práctico de manipulación de cargas, en un pasillo delimitado por estanterías, de anchura igual a la longitud de la carretilla contrapesada, incrementada en la longitud de la carga y 0,4 m. de margen de seguridad:

- Realizar operaciones de aproximación a la ubicación donde debe efectuar la estiba o desestiba de una unidad de carga paletizada en tercera altura.
- Realizar maniobra de giro de 90º para la estiba y desestiba.
- Quedar frente al alveolo destinado a la carga, o a su desestiba, en una sola maniobra.
- Utilizar, si fuera necesario, el desplazamiento lateral para la operación.

C7: Enumerar las condiciones básicas para transportar y abastecer de materias primas y materiales a las líneas de producción.

CE7.1 Identificar las formas básicas de preparación y transporte de materias primas y productos para constituir las unidades de carga.

CE7.2 Enumerar 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).

CE7.3 Reconocer las normas establecidas ante incendios, deflagraciones y procedimientos de evacuación.

CE7.4 Relacionar los tipos de carretillas y sus características, con posibilidades de uso en ambientes industriales especiales (industrias de explosivos, industria química y otros).

C8: Cumplimentar en el soporte establecido por la empresa, la documentación generada por el movimiento de carga.

CE8.1 Describir la información más usual contenida en los albaranes y formatos más comunes utilizados como soportes.

CE8.2 Identificar las principales características de los soportes o equipos que habitualmente se utilizan para recoger la información de los movimientos de carga.

CE8.3 Describir las posibilidades de transmisión de información, por medios digitales.

CE8.4 En un supuesto práctico de transmisión de datos por medios digitales, debidamente caracterizadas:

- Manejar un equipo portátil de transmisión de datos.
- Transmitir la información de los movimientos de carga y descarga efectuados.

*Contenidos:*

*Normativa comunitaria y española.*

- 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.
- Manutenciones 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: cómo 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 porta-horquillas y otros.

#### *Manejo y conducción de carretillas*

- Localización de los elementos de la carretilla.
- Motor térmico.
- Motor eléctrico.
- Manejo de la máquina: Eje directriz. Puesta en marcha y detención de la carretilla. Maniobras. Frenado, arranque y detención del equipo. Mantenimiento de primer nivel. Seguridad y prevención de riesgos.
- Equipo de protección individual.
- Símbolos y señales.
- Acceso/descenso de la carretilla: utilización del sistema de retención, cabina, cinturón de seguridad.
- Circulación: velocidad de desplazamiento, trayectoria, naturaleza del piso, estado del mismo, entre otros.
- Seguridad en el manejo: transporte y elevación de la carga.
- Precauciones en el transporte en entornos especiales (industria química, explosivos y otros).

### **MÓDULO ESPECÍFICO 6. Formación en centros de trabajo.**

Duración: 120 horas.

#### *Capacidades y criterios de evaluación orientativos.*

##### *Bloque I*

- C1: Diferenciar los sistemas y zonas habituales de distribución y organización de productos en distintos tipos de superficies comerciales.
- CE1.1 Relacionar 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.
- C2: Montar 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.
- CE2.1 Diferenciar en una superficie comercial:
- El mobiliario: las góndolas, estanterías, expositores, vitrinas o cualquier otro mobiliario existente.
  - Las normas aplicadas para la distribución del equipo y elementos mobiliarios.
  - El equipo de seguridad existente.
- CE2.2 En el montaje de un expositor o mobiliario comercial sencillo, montarlo utilizando los útiles y herramientas necesarios adecuadamente y cumpliendo:
- Las normas e instrucciones recibidas.
  - Las instrucciones de montaje del fabricante.
  - Las normas y medidas en materia de seguridad y prevención de riesgos laborales.
- CE2.3 En el caso de colocación de estanterías, expositores y cartelería en una superficie comercial, colocar los diferentes equipos, materiales y soportes de carteles en el lugar y aplicando los criterios establecidos por el fabricante e instrucciones de montaje.

CE2.4 En casos, en los que se proponen distintas opciones de escaparate:

- Identificar materiales, herramientas, accesorios y elementos de animación existentes.
- Señalar los pasos y proceso de elaboración y montaje.
- Montar dichos elementos en el escaparate siguiendo las instrucciones y pasos identificados.

- C3: Colocar distintos tipos de productos en estanterías, expositores o mobiliario específico del punto de venta en base a instrucciones escritas, gráficas o planogramas respetando las características de los productos y las normas de seguridad, higiene postural y prevención de riesgos.

CE3.1 En la reposición de diferentes tipos de productos con instrucciones por escrito o gráficas:

- Seleccionar con exactitud los productos que contiene la orden de trabajo.
- Identificar 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.
- Determinar el equipo y normas de manipulación de los productos necesarios para reponer el producto en condiciones de seguridad, higiene y salud.
- Colocar los productos en el lineal interpretando con eficacia, rapidez y certeza las instrucciones de colocación recibidas.
- Utilizar 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.

- C4: Manejar equipos de localización, etiquetado, recuento y dispositivos de seguridad de productos, con soltura y eficacia, respetando las instrucciones del fabricante.

CE4.1 En el uso de etiquetas y códigos de barras de productos, interpretar la información contenida, sobre la manipulación y conservación diferenciando al menos:

- Lote.
- Punto de origen.
- Punto de destino.
- Condiciones de conservación.
- Fecha de rotación y caducidad, entre otros.

CE4.2 En el recuento de productos de un punto de venta, llevar a cabo el recuento y determinar los totales de unidades por productos contabilizando visualmente y utilizando el equipo de conteo.

- C5: Aplicar 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.

CE5.1 En los casos en que se dan unas pautas sobre la imagen que se quiere transmitir en el empaquetado de producto de distintas características y formas:

- Distinguir las características del producto que determinan una forma o técnica de empaquetado diferente.
- Seleccionar el tipo y cantidad de material para envolver eficazmente el producto según sus características.
- Aplicar eficazmente las técnicas de empaquetado en productos con distintas formas, utilizando el material seleccionado previamente y minimizando los residuos generados.
- Elaborar la presentación del producto acabado.

- C6: Aplicar 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.

CE6.1 En el caso de un establecimiento comercial con un determinado surtido de productos previamente definido:

- Limpiar y acondicionar los lineales, estanterías y expositores para la colocación de los productos.
- Separar los residuos y elementos desechables generados según sus características para su reciclaje.

- C7: Interpretar la información contenida en órdenes de pedido de distinta naturaleza o de diferentes tipos de empresas o almacenes, tanto de carácter comercial como industrial.
- CE7.1 A partir de los datos contenidos en distintas ordenes de pedido, «packing list» y/o albaranes de entrega:
- Clasificar 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.
  - Agrupar los productos según su correspondencia o características.
  - Argumentar las implicaciones que tiene la existencia de errores y/o carencias de datos para la realización efectiva del pedido.
- CE7.2 En la transmisión de datos a través de radiofrecuencia, manejar un equipo portátil de transmisión de datos PDA u otro.
- C8: Interpretar la simbología y recomendaciones básicas en la manipulación manual, conservación y embalaje de pedidos de mercancías/productos de distinta naturaleza.
- CE8.1 Interpretar 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.
- CE8.2 Interpretar la simbología necesaria para la presentación y recomendaciones de acondicionamiento y manipulación de los bultos y mercancías/productos en función de sus características.
- CE8.3 Describir las actuaciones que deben tomarse consecuencia de dicha simbología o pictograma de movimiento/manipulación.
- C9: Aplicar 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.
- CE9.1 En los casos de órdenes de pedidos perfectamente definidos, llevar a cabo la preparación del pedido:
- 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.
- CE9.2 Realizar 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.
- C10: Realizar 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.
- CE10.1 En los casos de órdenes de pedidos, realizar la preparación del pedido utilizando:
- El tipo de embalaje en la cantidad y forma establecidas.
  - Los procedimientos de agrupamiento más idóneos según la unidad de pedido.
  - El equipo de embalaje, etiquetado y pesaje adecuado.
  - Y aplicando las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas y retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.
- CE10.2 En los casos de orden de pedido de mercancías/productos a granel, con especificación de distintas unidades de medida y peso, pesar y/o medir las cantidades solicitadas en el pedido:
- Manejando con precisión el pesaje y/o conteo manual y/o mecánico.
  - Respetando la simbología y recomendaciones de manipulación de las mercancías/productos.
- C11: Diferenciar las funciones y características de los equipos de trabajo móviles, transpalés, manuales y eléctricos, y carretillas de mano utilizados habitualmente en la manipulación y movimientos de productos.
- CE11.1 A partir de órdenes de trabajo y reparto en casos de actividad comercial, interpretar la información relativa al origen y destino, localización de productos, condiciones de conservación y manipulación.
- CE11.2 En caso de movimiento de mercancías:
- Identificar el equipo de trabajo móvil: transpalé o carretilla de mano, más adecuado para realizar la operación.
  - Identificar el equipo de protección individual necesario para el cumplimiento de las normas de seguridad y salud.
  - Identificar los riesgos derivados de la conducción, carga y descarga, apilado y desapilado de productos o mercancías.
  - Realizar la operación utilizando el equipo en condiciones de seguridad.
- C12: Conducir transpalés y carretillas de mano, con seguridad y eficacia, a partir de órdenes de movimiento y reparto, realizando distintas maniobras y garantizando la estabilidad de la carga.
- CE12.1 En caso de movimiento de productos, realizar la carga en el equipo de trabajo móvil tipo transpalé y carretilla de mano:
- Repartiendo la carga o productos de manera uniforme y equilibrada.
  - Redistribuyendo de la carga después de realizar descargas parciales.
  - Asegurando la carga mediante cuerdas, cables, correas, cadenas, tensores, calzos, cuñas, u otras.
- CE12.2 En caso de reparto o movimiento de mercancías, utilizando un transpalé o carretilla de mano:
- Realizar las operaciones de enganche y sujeción de cargas.
  - Trasladar la carga cumpliendo las normas de circulación.
  - Adoptar las normas de seguridad y salud.
  - Realizar la operación y maniobras señalándolas adecuadamente y eludiendo baches y otras irregularidades del suelo.
- C13: Adoptar las medidas de seguridad y salud en distintas operaciones de manipulación y movimiento de cargas, utilizando equipos de trabajo móvil, transpalé y carretilla de mano, en base a las normas específicas de seguridad y salud.
- CE13.1 En situaciones de emergencia derivadas de la caída o accidente durante el movimiento o manipulación de la carga, describir las medidas de actuación que deba realizar el operario responsable del movimiento para corregir y/o subsanarla.
- CE13.2 En caso de accidentes o imprevistos en operaciones de movimiento de cargas, realizar las medidas de actuación en condiciones de seguridad y salud.

- C14: Interpretar la señalización y normas de circulación al manejar equipos de trabajo móvil, transpalé o carretilla de mano en distintas superficies o espacios de trabajo.
- CE14.1 Reconocer los símbolos normalizados y, en su caso, señales luminosas y/o acústicas, que puedan llevar los transpalés y carretillas de mano, relacionándolas con su tipología y localización.
- CE14.2 En caso de órdenes de movimiento de cargas en superficies comerciales con distintas normas y señales de circulación, actuar respetando su significado y utilizando los dispositivos de seguridad y aviso del transpalé o carretilla de mano.
- C15: Diferenciar 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.
- CE15.1 En caso de reparto con puntos de entrega y horarios determinados, realizar:
- Las comprobaciones pertinentes de los documentos comerciales: pedidos, albaranes, facturas, documentos sustitutivos.
  - Efectuar las comprobaciones pertinentes para establecer la conformidad de los cobros/pagos.
  - Ordenar la secuencia y horarios de recogida y entrega siguiendo criterios de proximidad y economía de tiempos.
  - Interpretar el plano o callejero del barrio o ciudad.
  - Localizar los puntos de entrega y asociarlos con su horario de entrega.
  - Realizar los repartos en los plazos y formas previstas.
- C16: Aplicar las técnicas y pautas específicas de mantenimiento de primer nivel y detección de anomalías de un transpalé, carretilla y equipos de trabajo móvil sencillos, de acuerdo con las instrucciones del fabricante.
- CE16.1 Identificar aquellas anomalías que afectan a la conducción o manipulación segura del transpalé o equipo móvil.
- CE16.2 Identificar sobre un transpalé o maqueta, los mandos, sistemas y elementos de conducción y manipulación, así como los indicadores de nivel de carga de batería entre otros.
- CE16.3 Interpretar en las instrucciones del manual de mantenimiento las operaciones que corresponden a un nivel de mantenimiento y conservación básicos.
- CE16.4 Valorar el cuidado y mantenimiento de los equipos de trabajo como elementos de ayuda para la realización de su actividad profesional.
- CE15.2 Caracterizar la verificación de una transpalé antes de hacer uso de ella, comprobando al menos el funcionamiento de los siguientes sistemas:
- Elevación y descenso de la horquilla.
  - Sistema de frenado y circuito hidráulico.
  - Rodamiento y deslizamiento de las ruedas.
- CE16.5 En caso de que un transpalé o equipo de trabajo sufra anomalías de funcionamiento:
- Identificar correctamente la anomalía.
  - Diferenciar las que tengan su origen en defectos de fabricación o mantenimiento.
  - Reparar o tomar las medidas necesarias para corregir dicha anomalía y, en caso de superar su nivel de responsabilidad comunicar a quien corresponda.
- CE16.6 Realizar las operaciones de mantenimiento de primer nivel del transpalé o carretilla de mano que corresponde a su nivel de responsabilidad siguiendo las indicaciones del fabricante.
- C17: Aplicar técnicas de comunicación básica en distintas situaciones básicas de atención al cliente, en función de distintos elementos, barreras, dificultades y alteraciones.
- CE17.1 En caso de observar una comunicación entre dos interlocutores que utilizan algunas señales de escucha:
- Discriminar los diferentes signos y señales de escucha en la comunicación entre interlocutores.
  - Definir los componentes actitudinales principales para una escucha empática y efectiva.
  - Identificar las habilidades técnicas y personales a utilizar en la escucha efectiva.
  - Identificar los errores más comunes que se cometen en la escucha efectiva.
  - Explicar la utilidad y ventajas de la escucha efectiva en las comunicaciones interpersonales.
- CE17.2 En la relación interpersonal:
- Definir estrategias y pautas de actuación para el logro de comunicaciones efectivas desde el punto de vista del emisor.
  - Aplicar pautas de comunicación efectiva en cada caso.
  - Identificar, una vez realizada la simulación, los puntos críticos del proceso de comunicación desarrollado, explicando puntos fuertes y débiles.
  - Explicar las posibles consecuencias de una comunicación no efectiva, en un contexto de trabajo dado.
- C18: Adoptar actitudes y comportamientos que proporcionen una atención efectiva y de calidad de servicio al cliente en situaciones sencillas de atención básica en el punto de venta.
- CE18.1 En caso de una solicitud de información de localización de un producto por parte de un cliente:
- Interpretar la petición/demanda identificando el contenido de la petición/demanda que formula el cliente.
  - Mostrar una actitud de implicación en la respuesta o demanda del cliente, mostrando interés.
  - Responder con respeto y amabilidad, de forma eficaz al cliente utilizando el vocabulario y tono adecuado.
- CE18.2 En caso de solicitud de información de precio o características de un determinado producto/pedido realizado por un cliente:
- Interpretar eficazmente la necesidad de información utilizando los procedimientos y medios disponibles.
  - Transmitir con claridad y orden las características básicas y precio demandadas por el cliente.
- C19: Aplicar técnicas de atención básica en distintas situaciones de demanda de información y solicitudes de clientes.
- CE19.1 Describir situaciones en las que se debe dar una atención básica al cliente:
- Solicitud de productos.
  - Solicitud de información.
  - Quejas básicas.
- CE19.2 En casos de atención, demanda de información, conflicto o queja de clientes:
- Identificar la naturaleza de la atención requerida.
  - Valorar la capacidad individual para responder a la misma.
  - Atender al cliente aplicando técnicas de escucha activa y orientación al cliente.
  - En caso de quejas y reclamaciones básicas, actuar con claridad y asertividad sobre el procedimiento a seguir para la formulación de la queja.
  - Transmitir con respeto y amabilidad una actitud de implicación y compromiso de resolución en la queja planteada.
- CE19.3 En caso de reclamación de un cliente en una entrega domiciliaria:
- Determinar el tipo de reclamación y la capacidad y modo de resolver la reclamación.
  - Cumplimentar en el documento correspondiente la queja.

- Argumentar las ventajas del registro de las quejas y reclamaciones para la mejora del servicio.
  - Detallar los procedimientos habituales en el registro de las incidencias.
- C20: Adoptar pautas de comportamiento asertivo adaptándolas en distintas situaciones de reclamaciones y/o solicitudes de clientes en el punto de venta o en reparto a domicilio.
- CE20.1 Aplicar las pautas verbales y no verbales del comportamiento asertivo para:
- Expresar opiniones, expectativas o deseos ante una supuesta situación de trabajo en un grupo.
  - Realizar peticiones o solicitar aclaraciones, información a un miembro del supuesto grupo de trabajo y o instrucciones al responsable directo.
  - Recibir y aceptar críticas y/o reclamaciones habituales en las relaciones con clientes mostrando signos de comportamiento positivo.
  - Utilizar fórmulas de respuesta asertiva de forma natural y segura.
- C21: Diferenciar 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.
- CE21.1 En un almacén-tipo y a partir de un plano o «lay-out» del mismo:
- Diferenciar las distintas zonas de recepción, expedición, «picking» y movimiento entre otras.
  - Señalar el circuito que siguen las mercancías/productos en el almacén desde su entrada hasta su expedición.
- C22: Interpretar 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.
- CE22.1 A partir de distintas etiquetas identificativas de cargas, bultos y mercancías interpretar la información: código EAN (European Article Number), lote, punto de origen, punto de destino, fecha de rotación y caducidad entre otros.
- CE22.2 En el almacenaje de mercancías:
- Identificar el lugar y situación de la mercancía a partir de los datos que contiene la orden de trabajo, albarán y/o etiqueta.
  - Determinar 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.
  - Determinar 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.
- CE22.3 En operaciones de almacén:
- Interpretar correctamente las órdenes 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.
  - Diferenciar el equipo de manipulación necesario para la recepción de las mercancías en el almacén.
  - Realizar la operación, con efectividad y utilizando el equipo adecuado, de acuerdo a la orden de trabajo.
- C23: Identificar los criterios de actuación, integración y cooperación profesional propios del operario de almacén para ofrecer un servicio de almacén de calidad.
- CE23.1 En casos de situaciones de trabajo propias de un equipo de almacén con al menos 2 ó 3 operarios, con instrucciones concretas y diferentes pautas de trabajo dadas por su coordinador:
- Especificar el objetivo fundamental de la operación de almacén.
  - Identificar las actividades a realizar por cada miembro del grupo de trabajo.
- Identificar las pautas de coordinación definidas y las personas con quienes hay que coordinarse para realizar las tareas asignadas.
  - Precisar el grado de autonomía para su realización.
  - Precisar los resultados que se han de obtener.
  - Interpretar quién, cómo y cuándo debe controlar el cumplimiento de las instrucciones.
  - Describir los criterios de calidad que han de guiar la propia actuación a nivel individual y en equipo.
- CE23.2 En casos de operaciones de almacén en los que se parte de un grupo de trabajo ya funcionando con un coordinador:
- Identificar los roles que desempeña cada miembro del grupo.
  - Especificar las actividades el trabajo a realizar que requieren de la colaboración de otros o con otros y qué procedimientos hay que seguir para ello.
  - Especificar los criterios de calidad del trabajo a realizar.
  - Describir qué pautas de actuación personal son fundamentales para integrarse como un miembro más, en cuanto a la actitud personal hacia el trabajo y hacia el resto de los miembros.
- CE23.3 En situaciones de conflicto propias del almacén:
- Identificar las pautas de actuación propias relacionando las condiciones más adecuadas para intervenir, en función de la técnica para afrontar conflictos.
  - Simular la aplicación de pautas adecuadas de comportamiento ante conflictos: identificando el momento adecuado para intervenir, -cuando la tensión se ha rebajado-, utilizando comportamientos de escucha atenta, expresiones de empatía, respeto y tolerancia ante las discrepancias, opiniones, argumentaciones y actuaciones de los demás.
  - Presentar clara y ordenadamente y, de acuerdo con las pautas básicas de control emocional, nuestro punto de vista, siendo objetivos y separando en todo momento la persona del problema.
  - Indagar a través de preguntas y con expresiones empáticas, posibles alternativas y hacer propuestas aceptables para su solución.
  - Revisar la propia actuación, identificando fallos, mejoras y prioridades.
- C24: Relacionar las medidas de prevención de riesgos que deben tomarse en los accidentes habituales de las operaciones y manipulación de cargas en el almacén.
- CE24.1 Relacionar 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.
- CE24.2 Explicar las medidas que deben tomarse en caso de incendio en un almacén interpretando adecuadamente la señalización básica y las consecuencias derivadas de su cumplimiento.
- CE24.3 A partir de la descripción de órdenes de trabajo apilado y desapilado de carga:
- Identificar los riesgos derivados del apilado/desapilado de la carga.
  - Identificar el equipo de protección individual adecuado a la operación y características de las mercancías.
  - Simular la adopción de las medidas preventivas y utilización del equipo de protección individual e higiene postural.
- C25: Manejar equipos básicos de etiquetado, localización y recuento propios de las actividades y operaciones del almacén cumpliendo las normas de seguridad y salud.
- CE25.1 En caso de orden de almacenamiento de mercancías:
- Reconocer los riesgos derivados del manejo y apilado/desapilado de la carga y necesidad de respetar las normas de seguridad y salud.

- Identificar los pasos para realizar las operaciones de colocación/estiba, enganche y sujeción de cargas.
  - Identificar los dispositivos y elementos de seguridad: cables, cadenas, eslingas y ganchos de sujeción.
  - Realizar la orden de trabajo utilizando el equipo necesario y dispositivos de seguridad.
  - Realizar el recuento, etiquetado y verificación del estado de las mercancías e identificación de huecos o desabastecimientos acatando las instrucciones y con los medios disponibles para ello.
- C26: Valorar la necesidad e implicaciones de mantener el orden y limpieza en el almacén para la realización efectiva de las operaciones.
- CE26.1 En caso de mantenimiento básico de primer nivel en un almacén:
- Describir las medidas de orden y mantenimiento necesarias para la realización del trabajo del almacén.
  - Limpiar con productos, equipos y herramientas adecuados.
  - Desinfectar, desinsectar y desratizar con los productos, equipos y herramientas adecuados.
  - Limpiar, desinfectar y ordenar los equipos y herramientas utilizadas.
  - Realizar la recogida y limpieza de diferentes tipos de residuos y elementos desechables generados en un almacén y separarlos para su reciclaje en función de sus características.
  - Realizar la manipulación manual de mercancías tomando las medidas de necesarias de seguridad y salud.
- C27: Identificar las condiciones básicas de manipulación de materiales y productos para su carga o descarga en relación con su naturaleza, estado, cantidades, protección y medios de transporte utilizado.
- CE27.1 En manipulación de cargas:
- Reconocer e interpretar la documentación presentada en diferentes soportes.
  - Identificar si el tipo de embalaje o envase es el correcto.
  - Observar si la carga cumple las dimensiones y el peso previstos de acuerdo con el entorno integral de trabajo.
  - Reconocer si el equipo de manipulación seleccionado es el adecuado a la carga.
- C28: Clasificar y describir los distintos tipos de paletización, relacionándolos con la forma de constitución de la carga a transportar.
- CE28.1 En la manipulación de materiales y productos paletizados:
- Interpretar la información e instrucciones facilitadas.
  - Localizar la situación física de la carga.
  - Comprobar que los embalajes, envases, así como, los materiales o productos reúnen las condiciones de seguridad.
  - Comprobar 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.
- C29: Interpretar y aplicar la normativa referente a la prevención de riesgos laborales y de la salud de los trabajadores.
- CE29.1 En caso de carga, transporte y descarga:
- Identificar y utilizar el equipo de protección individual más adecuado.
  - Reconocer los riesgos derivados del manejo de la carga.
  - Identificar los riesgos derivados de la conducción del transporte, de la estiba/desestiba, apilado/desapilado de la carga.
  - Detallar las posibles situaciones de emergencia que se puedan presentar.
- C30: Interpretar la simbología utilizada en las señalizaciones del entorno y en los medios de transporte.
- CE30.1 En casos de transporte interior de mercancías, identificar e interpretar las señales:
- Que hacen referencia a la carga, así como otros símbolos de información que debe llevar la carretilla.
  - 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.
  - Luminosas y acústicas que deben llevar las carretillas, relacionándolas con su tipología y localización normalizada.
- C31: Identificar los elementos de las máquinas previstos para la conducción segura, así como las operaciones de mantenimiento de primer nivel.
- CE31.1 En caso de acusar anomalías una carretilla:
- Detectar las anomalías.
  - Identificar las que tengan su posible origen en defectos de fabricación o mantenimiento.
  - Determinar si existen averías cuya reparación supera su responsabilidad y deben ser objeto de comunicación a quien corresponda.
  - Realizar las operaciones de mantenimiento que corresponde a su nivel de responsabilidad.
- C32: Manipular cargas y/o conducir carretillas, 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.
- CE32.1 En la conducción de carretillas elevadoras:
- Controlar la estabilidad de la carga, respetando las señales de circulación, con seguridad y evitando riesgos laborales.
- CE32.2 En la manipulación de cargas, en un pasillo delimitado por estanterías, de anchura igual a la longitud de la carretilla contrapesada, incrementada en la longitud de la carga y 0,4 m. de margen de seguridad:
- Realizar operaciones de aproximación a la ubicación donde debe efectuar la estiba o desestiba de una unidad de carga paletizada en tercera altura.
  - Realizar maniobra de giro de 90° para la estiba y desestiba.
  - Quedar frente al alveolo destinado a la carga, o a su desestiba, en una sola maniobra.
  - Utilizar, si fuera necesario, el desplazamiento lateral para la operación.
- C33: Complimentar en el soporte establecido por la empresa, la documentación generada por el movimiento de carga.
- CE34.1 En la transmisión de datos por medios digitales:
- Manejar un equipo portátil de transmisión de datos.
  - Transmitir la información de los movimientos de carga y descarga efectuados.
- Bloque II*
- C34: Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de objetivos.
- CE35.1 Explicar la importancia del trabajo en el propio desenvolvimiento y desarrollo personal.
- CE35.2 Desarrollar las tareas individuales y colectivas con interés, constancia y orden.
- CE35.3 Manifestar una aptitud de colaboración en sus relaciones con la empresa, participando de forma activa en las reuniones de trabajo y mostrando un comportamiento profesional asertivo.
- C35: Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

- CE36.1 Valorar la necesidad y la importancia de actualizar sus conocimientos partiendo de los adquiridos.
- CE36.2 Utilizar sus conocimientos para adaptarlos a los procesos administrativos de la empresa.
- CE36.3 Conocer los métodos, procedimientos y protocolos administrativos de actuación de la empresa, en relación con las tareas desempeñadas.
- C36: Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento.
- CE37.1 Identificar a las personas internas y externas de la organización seleccionando las pautas de actuación apropiadas.
- CE37.2 Aplicar las técnicas y medios de comunicación efectivos en cada momento.
- C37: Habituarse al ritmo de trabajo de la empresa cumpliendo los objetivos de rendimiento diarios definidos en su propia organización.
- CE38.1 Conocer y aplicar el horario de apertura y cierre de la empresa, así como el suyo propio.
- CE38.2 Cumplir con el horario de trabajo con exactitud y sin retrasos.

CE38.3 Valorar y conoce los objetivos de rendimiento de la empresa, identificando y cumpliendo los relacionados con sus tareas.

CE38.4 Transmitir la imagen corporativa de la empresa.

#### 6.- ORIENTACIONES METODOLÓGICAS

En el establecimiento de la programación de los programas de cualificación profesional inicial, la metodología adquiere gran relevancia.

Por las características del alumnado que cursan estos programas, el aprendizaje ha de ser lo más funcional posible, a la vez que se hace necesario, tomar como referencia el nivel de conocimientos previos que cada alumno posee, fomentando el interés y la autoestima.

Es conveniente evitar la excesiva teorización de los contenidos y llegar a la abstracción a través de la aplicación reiterada de cada aprendizaje a diferentes situaciones concretas.

Proponer tareas en las que se establezcan relaciones entre lo aprendido y lo nuevo, que no resulten repetitivas sino que requieran formular hipótesis y ponerlas a prueba, elegir entre explicaciones alternativas, etc.

Utilizar las tecnologías de la información y proponer formas de trabajo compartidas en las que los alumnos además de ayudarse unos a otros se acostumbren a defender sus opiniones con argumentos, escuchar a los demás, compartir las tareas y tolerar a sus compañeros.

### ANEXO II

#### ORGANIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN HORARIA

##### AUXILIAR DE COMERCIO

Módulos Específicos	Horario semanal	Lugar	Horas de duración	Horas de duración IP-ES
1. Operaciones auxiliares en el punto de venta	4h.	Centro educativo	116	232
2. Preparación de pedidos	2h.	Centro educativo	58	116
3. Manipulación y movimientos con transpalés y carretillas de mano	2h.	Centro educativo	58	116
4. Atención básica al cliente	2h.	Centro educativo	58	116
5. Operaciones auxiliares de almacenaje	3h.	Centro educativo	87	174
6. Manipulación de cargas con carretillas elevadoras	2h.	Centro educativo	58	116
<b>TOTAL</b>	<b>15 h.</b>	Centro educativo	<b>435</b>	<b>870</b>
7. Formación Centros de Trabajo	30-40 h	Centro de trabajo	120	240
<b>HORAS TOTALES</b>			<b>555</b>	<b>1.110</b>

## ANEXO III

## ESPACIOS MÍNIMOS

## AUXILIAR DE COMERCIO

Espacio formativo	Superficie m <sup>2</sup> /15alum.
Aula polivalente	30
Taller de Comercio	90
Zona de prácticas de estacionamiento de medios móviles para carga (1)	600

(1) Espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación.

## ANEXO IV

## MÓDULOS ESPECÍFICOS Y SU RELACIÓN CON LAS UNIDADES DE COMPETENCIA DEL CATÁLOGO NACIONAL DE CUALIFICACIONES PROFESIONALES

## AUXILIAR DE COMERCIO

Módulos Específicos	Unidades de Competencia	Cualificaciones Profesionales
MF1327_1: Operaciones auxiliares en el punto de venta	UC1327_1: Realizar operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta	COM412_1 Actividades auxiliares de Comercio
MF1326_1: Preparación de pedidos	UC1326_1: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos	
MF1328_1: Manipulación y movimientos con transpalés y carretillas de mano	UC1328_1: Manipular y trasladar productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, utilizando transpalés y carretillas de mano	
MF1329_1: Atención básica al cliente	UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente	
MF1325_1: Operaciones auxiliares de almacenaje	UC1325_1: Realizar las operaciones auxiliares de recepción, colocación, mantenimiento y expedición de cargas en el almacén de forma integrada en el equipo	COM411_1 Actividades auxiliares de Almacén
MF1326_1: Preparación de pedidos	UC1326_1: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos	
MF0432_1: Manipulación de cargas con carretillas elevadoras	UC0432_1: Manipular cargas con carretillas elevadoras	