

ANEXO 2

**PROGRAMA DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL INICIAL:
ACTIVIDADES AUXILIARES DE COMERCIO**

1. FICHA DE IDENTIFICACIÓN:

Denominación	ACTIVIDADES AUXILIARES DE COMERCIO	Código: COMI01
Familia profesional	COMERCIO Y MARKETING	
Cualificaciones asociadas al Programa	COM412_1: Actividades auxiliares de comercio	
Competencia general	Realizar actividades auxiliares de reposición y acondicionamiento en el punto de venta y reparto de proximidad, siguiendo instrucciones y criterios establecidos, utilizando el equipo necesario, respetando las normas de seguridad y salud y prestando, en caso necesario, atención e información protocolarizada y estructurada al cliente en el punto de venta o en el servicio de reparto de proximidad.	
Unidades de Competencia	<p>UC1327_1: Realizar operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta.</p> <p>UC1326_1: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.</p> <p>UC1328_1: Manipular y trasladar productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, utilizando transpalés y carretillas de mano.</p> <p>UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada, al cliente.</p>	
Entorno profesional	<p>Ámbito profesional:</p> <p>Desarrolla sus funciones en establecimientos comerciales: tiendas, supermercados e hipermercados, por cuenta ajena, o propia en el caso del reparto de proximidad, siguiendo las instrucciones recibidas y bajo la supervisión directa de un responsable del establecimiento o reparto comercial.</p> <p>Sectores productivos:</p> <p>En el sector comercio mayorista y minorista, supermercados, grandes superficies comerciales y centros de distribución comercial.</p> <p>Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados:</p> <p>Auxiliar de dependiente de comercio, reponedor de mercancías/productos, preparador de pedidos, repartidor de proximidad a pié.</p>	
Formación Asociada: Módulos profesionales	<p>MP01: Operaciones auxiliares en el punto de venta.</p> <p>MP02: Preparación de pedidos.</p> <p>MP03: Manipulación y movimientos con transpalés y carretillas de mano.</p> <p>MP04: Atención básica al cliente.</p> <p>MP05: Aplicaciones informáticas básicas.</p>	
Correspondencia entre módulos profesionales y unidades de competencia para su acreditación	Unidad de Competencia <i>(Código y denominación)</i>	Módulos profesionales cuya superación se requiere para su acreditación <i>(Código y denominación)</i>
	UC1327_1: Realizar operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta.	MP01: Operaciones auxiliares en el punto de venta.
	UC1326_1: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.	MP02: Preparación de pedidos.
	UC1328_1: Manipular y trasladar productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, utilizando transpalés y carretillas de mano.	MP03: Manipulación y movimientos con transpalés y carretillas de mano.
	UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada, al cliente.	MP04: Atención básica al cliente.
	TRANSVERSAL	MP05: Aplicaciones informáticas básicas.

2. Unidades de competencia:

UC1327_1: Realizar operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta.	
<i>REALIZACIONES PROFESIONALES</i>	<i>CRITERIOS DE REALIZACIÓN</i>
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.	<ul style="list-style-type: none"> - 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. - 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. - 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. - 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. - Las medidas específicas de manipulación e higiene se cumplen siguiendo el procedimiento establecido, las instrucciones recibidas y con los medios y equipos adecuados.
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.	<ul style="list-style-type: none"> - 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. - 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. - 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. - 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. - 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.
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.	<ul style="list-style-type: none"> - 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. - La información ubicada en el punto de venta -precios, promociones y carteles entre otros- se mantiene actualizada, controlando su estado, visibilidad y comprobando las ofertas y correcto etiquetado de los productos siguiendo las indicaciones recibidas. - 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. - 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.

UC1327_1: Realizar operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta.	
<i>REALIZACIONES PROFESIONALES</i>	<i>CRITERIOS DE REALIZACIÓN</i>
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.	<ul style="list-style-type: none"> - 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. - 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. - 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. - 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. - Los dispositivos de seguridad se colocan aplicando los criterios establecidos y utilizando el equipo y sistema de protección establecidos.
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.	<ul style="list-style-type: none"> - El mantenimiento y la limpieza del punto de venta y sus elementos –lineales, estanterías, expositores y mobiliario comercial en general- se realiza con 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. - Los lineales, estanterías y, en general, mobiliario del punto de venta se mantienen acondicionados y ordenados de acuerdo con el procedimiento y criterios establecidos. - 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. - 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. - 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. - 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.
Empaquetar productos, de acuerdo con la imagen y criterios comerciales, utilizando el material y técnicas específicas para la correcta y atractiva presentación del producto.	<ul style="list-style-type: none"> - 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. - 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. - 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. - 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. - 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. - Los restos de materiales generados por el empaquetado se retiran manteniendo el lugar de trabajo en el orden y acondicionamiento adecuado.

UC1327_1: Realizar operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta.	
<i>REALIZACIONES PROFESIONALES</i>	<i>CRITERIOS DE REALIZACIÓN</i>
<i>Contexto profesional</i>	
<p>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 antirrobo. 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.</p> <p>Productos y resultados: Reposición periódica de productos. Mantenimiento limpio y ordenado del lineal, estanterías y mobiliario comercial en general. Colocación y fronteo 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 antirrobo 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.</p> <p>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.</p>	

UC1326_1: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.	
<i>REALIZACIONES PROFESIONALES</i>	<i>CRITERIOS DE REALIZACIÓN</i>
<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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. - 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. - 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. - 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. - 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. - 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.

UC1326_1: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.	
<i>REALIZACIONES PROFESIONALES</i>	<i>CRITERIOS DE REALIZACIÓN</i>
<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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 establecidos. - 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. - 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. - 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. - 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.
<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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. - 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. - 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. - 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. - 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.
<p><i>Contexto profesional</i></p>	
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	

UC1328_1: Manipular y trasladar productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, utilizando transpalés y carretillas de mano.	
<i>REALIZACIONES PROFESIONALES</i>	<i>CRITERIOS DE REALIZACIÓN</i>
Adoptar las medidas adecuadas para el cumplimiento en el tiempo y forma estableciendo las órdenes de movimiento y reparto de proximidad.	<ul style="list-style-type: none"> - 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. - 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. - 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. - La documentación necesaria, albarán, nota de entrega, orden de pedido, etiqueta identificativa u otro que acompaña a los pedidos se adjunta al bulto, caja o unidad de pedido de forma que pueda identificarse visualmente con prontitud y exactitud. - 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.
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.	<ul style="list-style-type: none"> - 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. - 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. - 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. - 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. - La colocación y acondicionamiento 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. - 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. - 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. - 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.

UC1328_1: Manipular y trasladar productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, utilizando transpalés y carretillas de mano.	
<i>REALIZACIONES PROFESIONALES</i>	<i>CRITERIOS DE REALIZACIÓN</i>
<p>Trasladar bultos, cajas o productos, en el tiempo y forma establecidos, conduciendo transpalés o carretillas de mano, respetando las normas de seguridad y salud.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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. - 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. - 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. - 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. - 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. - Las maniobras de movimiento se realizan comprobando visualmente que no existen obstáculos, muros, estanterías o similares, con el que se pueda quedar atrapado, advirtiéndolo, en caso necesario, a otros de la maniobra utilizando los dispositivos al efecto y adoptando las normas de seguridad para evitar accidentes. - 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.
<p>Realizar las verificaciones y el mantenimiento de primer nivel de los equipos de trabajo móviles, transpalés o carretillas de mano.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El estado general del equipo de movimiento se verifica, antes de hacer uso de ella, comprobando al menos el funcionamiento de los siguientes sistemas: <ul style="list-style-type: none"> • Estado del mismo. • Elevación y descenso de la horquilla. • Sistema de frenado y circuito hidráulico. • Rodamiento y deslizamiento de las ruedas. - 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. - 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. - 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.
<p><i>Contexto profesional</i></p>	
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Información utilizada o generada: Ordenes 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 mano. Información ergonómica de manipulación manual de cargas. Indicaciones para el mantenimiento de primer nivel de fabricantes de transpalés y carretillas de mano.</p>	

UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.	
<i>REALIZACIONES PROFESIONALES</i>	<i>CRITERIOS DE REALIZACIÓN</i>
Colaborar en las actividades promocionales y de atención a clientes, dando información, respuesta y orientación básica de productos en el punto de venta.	<ul style="list-style-type: none"> - 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. - Las pautas de comportamiento y técnicas protocolarizadas de atención al público se adoptan adaptándolas al tipo de cliente y situación comercial establecida. - 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.
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.	<ul style="list-style-type: none"> - La presentación ante el cliente se realiza con corrección y educación respetando la privacidad y siguiendo el protocolo establecido. - El pedido y forma de entrega al cliente se comprueba que se corresponde con lo reflejado en la orden de pedido. - La entrega domiciliaria 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 - 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. - 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.
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.	<ul style="list-style-type: none"> - 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. - 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. - 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. - 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. - Las quejas y reclamaciones de clientes que sobrepasan su responsabilidad, se transmiten con prontitud al superior jerárquico, siguiendo el procedimiento establecido y manteniendo la calidad del servicio.
<i>Contexto profesional</i>	
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Información utilizada o generada: Localización de productos. Información sobre características de productos. Técnicas de atención al cliente. Procedimientos de calidad del servicio de atención al cliente establecidos. Información para el cliente: folletos y muestras entre otros.</p>	

3. Módulos profesionales:

Módulo profesional 01	Operaciones auxiliares en el punto de venta.	Duración: 110 horas
Asociado a la	UC1327_1: Realizar operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta.	
<i>Capacidades</i>	<i>Criterios de evaluación</i>	
Diferenciar los sistemas y zonas habituales de distribución y organización de productos en distintos tipos de superficies comerciales.	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar los elementos de las distintas zonas de las superficies comerciales y diferenciarlas entre sí: ventas, almacén, recepción, descarga y otras zonas auxiliares. - Explicar los distintos criterios de organización y distribución de productos en las superficies comerciales, según las distintas zonas. - Enumerar las características diferenciadoras de las zonas frías y calientes. - Relacionar las distintas secciones de los distintos tipos de establecimientos comerciales según criterios de clasificación y/o categoría de productos de gran consumo: alimentarios y no alimentarios. - A partir de planos de un establecimiento comercial, localizar al menos: <ul style="list-style-type: none"> • Las secciones existentes. • Los pasillos y zonas de paso. • El "backoffice" y almacén. • Las zonas de entrada y salida. • La zona de caja. • Otras zonas posibles. - Indicar las ventajas de mantener el orden y la limpieza en el punto de venta y de aplicar las normas de higiene y organización en las superficies comerciales, previamente establecidas. 	
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 de orden y limpieza.	<ul style="list-style-type: none"> - Diferenciar los distintos tipos de mobiliario y elementos utilizados habitualmente para exponer los productos en el punto de venta: expositores, carteles, promociones, precios y cualquier otro elemento de merchandising. - Describir las características y funciones del mobiliario y elementos internos y externos dedicados a la presentación de los productos. - Detallar las variables básicas del comportamiento del cliente en el punto de venta frente a la situación y colocación del mobiliario, elementos promocionales, ubicación y fronteo de los productos. - Explicar la necesidad de actualización de la información contenida en etiquetas, carteles y folletos informativos. - Dado un supuesto práctico, diferenciar: <ul style="list-style-type: none"> • El mobiliario: góndolas, expositores, estanterías, vitrinas o cualquier otro tipo de mobiliario existente. • Las normas aplicables para la distribución del equipo y elementos mobiliarios. • El equipo de seguridad existente. - Diferenciar las medidas de protección de riesgos laborales y los elementos de protección que deben utilizarse en el proceso de montaje de mobiliario en las superficies comerciales. - A partir de las instrucciones recibidas para el montaje de expositores y otro mobiliario comercial, montarlo utilizando las herramientas y útiles necesarios, cumpliendo: <ul style="list-style-type: none"> • Las normas e instrucciones recibidas. • Las instrucciones de montaje del fabricante. • Las normas y medidas en materia de seguridad y prevención de riesgos laborales. - 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, aplicando los criterios establecidos por el fabricante e instrucciones de montaje. - A partir de distintas propuestas de escaparate convenientemente caracterizadas: <ul style="list-style-type: none"> • Identificar materiales, herramientas, accesorios y elementos de animación existentes. • Señalar los pasos y procesos de elaboración y montaje. • Simular el montaje de los elementos del escaparate siguiendo las instrucciones y pasos previamente identificados. 	

Módulo profesional 01	Operaciones auxiliares en el punto de venta.	Duración: 110 horas
Asociado a la	UC1327_1: Realizar operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta.	
<i>Capacidades</i>	<i>Criterios de evaluación</i>	
<p>Colocar distintos tipos de productos en estanterías, expositores o mobiliario específico del punto de venta de acuerdo con las instrucciones escritas, gráficas o planogramas, respetando las características de los productos y las normas de seguridad, higiene postural y prevención de riesgos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Explicar las funciones y necesidad de reposición, abastecimiento, colocación y disposición de productos en el lineal o punto de venta, diferenciando y valorando, al menos, el incremento de las ventas y la rentabilidad de la actividad comercial, pérdidas por roturas de stocks y otros. - 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 y ofertas del día entre otros. - Diferenciar los criterios y parámetros físicos y comerciales utilizados habitualmente en la colocación y frenteo de productos en el lineal, en los distintos niveles y zonas del lineal y en la forma de exposición. - Explicar la importancia del frenteo y "facing" en el lineal y la necesidad de optimización del espacio, teniendo en cuenta la complementariedad de los productos y el espacio disponible. - En un supuesto práctico convenientemente detallado, con instrucciones específicas sobre la reposición de los distintos tipos de productos: <ul style="list-style-type: none"> • Seleccionar los productos contenidos en la orden de trabajo. • Indicar el lugar y disposición de los productos que contiene la orden de trabajo. • 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 de los productos en el lineal, interpretando correctamente las instrucciones recibidas. • Utilizar con destreza el equipo de identificación y etiquetado: pistola láser y PDAs entre otros, para la lectura del código de barras de las etiquetas de los productos. - Detallar las normas de manipulación manual e higiene postural de la colocación de productos de forma manual en el punto de venta. - Identificar las lesiones y riesgos para la salud más habituales en la reposición y colocación, repetitiva y manual, de cargas. 	
<p>Manejar equipos de localización, etiquetado, recuento y dispositivos de seguridad de productos con soltura y eficacia, respetando las instrucciones del fabricante.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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. - Diferenciar las características y funcionalidad de los equipos de identificación y localización de productos en el punto de venta. - Describir las ventajas de implantación de sistemas de localización y etiquetas inteligentes en el punto de venta. - Relacionar las variables que hacen que determinados productos y lugares de venta tengan más riesgo de hurto, así como los sistemas de seguridad y antirrobo utilizados habitualmente en el sector de la distribución comercial para su control. - En un punto de venta convenientemente caracterizado, simular la autorización del equipo de identificación, pistola láser y PDAs entre otros, para la lectura del código de barras de las etiquetas de los productos. - A partir de distintos casos de etiquetas y códigos de barra de los productos, identificar la información contenida sobre la manipulación y conservación, diferenciando: lote, punto de origen, punto de destino, condiciones de conservación, fecha de caducidad y rotación - A partir de un supuesto de recuento de productos de un punto de venta, simular el recuento y determinar los totales de unidades de productos, contabilizándolos visualmente y utilizando el equipo de conteo, procediendo luego a su posterior registro. 	

Módulo profesional 01	Operaciones auxiliares en el punto de venta.	Duración: 110 horas
Asociado a la	UC1327_1: Realizar operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta.	
<i>Capacidades</i>	<i>Criterios de evaluación</i>	
<p>Aplicar técnicas de empaquetado y presentación atractiva, en función de las características de los distintos tipos de productos y objetivos comerciales, utilizando los materiales necesarios de forma eficiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Describir los pasos y técnicas básicas de empaquetado y envoltorio de productos con carácter comercial. - Distinguir los medios necesarios para aplicar las técnicas básicas de empaquetado de diferentes tipos de productos. - Describir la importancia del empaquetado de los productos en relación con la venta e imagen que se pretende transmitir al cliente. - Identificar diferentes tipos de materiales, paquetes y envoltorios utilizados habitualmente según la finalidad del empaquetado, tipo de producto, características del mismo e imagen comercial del establecimiento. - Diferenciar las características de las distintas técnicas de empaquetado para determinados productos según su forma y tamaño. - Argumentar la importancia de realizar el empaquetado, de forma ordenada y eficiente, optimizando el material necesario. - Indicar las ventajas de disponer de un lugar de trabajo limpio y ordenado para realizar las labores de empaquetado. - A partir de unas pautas dadas sobre la imagen que se quiere transmitir con el empaquetado de los productos: <ul style="list-style-type: none"> • Distinguir las características del producto que determinan formas o técnicas diferentes de empaquetado. • 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 previamente seleccionado y minimizando los residuos generados. • Simular la presentación del producto acabado. 	
<p>Aplicar criterios y procedimientos de organización y mantenimiento del orden y limpieza propios del punto de venta, utilizando el material y el equipo de limpieza necesarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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. - Asociar los diferentes tipos de residuos y elementos desechables generados en un establecimiento comercial, susceptibles de reciclaje, con el contenedor adecuado. - A partir de un caso práctico de venta/sección desordenado y sucio, proponer distintas acciones de limpieza y mantenimiento de los lineales, mobiliario, local y escaparates, aplicando las normas higiénico-sanitarias y de prevención de riesgos laborales. - Argumentar la importancia que el orden y la limpieza en el punto de venta tienen en la imagen que del establecimiento se transmite al cliente, cumpliendo siempre las normas y medidas de higiene. - En un supuesto práctico para un establecimiento comercial y con un surtido de productos, previamente determinados: <ul style="list-style-type: none"> • 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. - Valorar la imagen de los trabajadores como representantes de la empresa ante el cliente final. 	
<i>Contenidos:</i>		
<p>Operativa de la organización y animación de superficies comerciales.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipología de las 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 en el 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 una superficie comercial. 		

Módulo profesional 01	Operaciones auxiliares en el punto de venta.	Duración: 110 horas
Asociado a la	UC1327_1: Realizar operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta.	
<i>Contenidos:</i>		
<p>Técnicas y equipos básicos en la implantación y colocación de productos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 lineal, implantación vertical y horizontal de productos. - Criterios de reposición y rotación de productos en el lineal y en la superficie comercial. Control de productos en el lineal: <ul style="list-style-type: none"> • Roturas de stocks • Desabastecimientos. - Etiquetado e información de productos en la superficie comercial. - Prevención de riesgos laborales aplicables a las operaciones de montaje de elementos expositores. - Higiene postural y recomendaciones básicas para la prevención de lesiones en la reposición de productos. Equipos de protección individual. <p>Técnicas de empaquetado comercial de productos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Función y tipos de empaquetado atractivo y seguro. - Técnicas de empaquetado según los distintos tipos de producto, sus formas y volúmenes. - Características de los distintos tipos de materiales utilizados para el empaquetado. - Colocación de adornos adecuados a cada campaña y tipo de producto. - Aplicación de técnicas de empaquetado. 		

Módulo profesional 02	Preparación de pedidos.	Duración: 60 horas
Asociado a la	UC1326_1: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.	
<i>Capacidades</i>	<i>Criterios de evaluación</i>	
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.	<ul style="list-style-type: none"> - Describir los documentos propios de los pedidos en diferentes tipos de empresas de distribución comercial, almacenaje y/o industriales, diferenciando entre: <ul style="list-style-type: none"> • Hoja de pedido. • Albarán. • Orden de reparto. • "Packing list" o documento de transporte. • Otros. - Diferenciar las fases y analizar las diferencias existentes en los procesos de preparación de pedidos en un comercio, tienda o gran superficie, una empresa de servicios de almacén, de logística o empresa industrial - En distintos supuestos de preparación de pedidos con documentos o datos incompletos: <ul style="list-style-type: none"> • Argumentar los efectos de la existencia de errores y/o carencia de datos para la preparación efectiva del pedido. • Cumplimentar correctamente, de forma ordenada y sin tachaduras, todos los apartados necesarios. - A partir de los datos contenidos en distintos supuestos de orden de pedido, "packing list" y/o albarán de entrega: <ul style="list-style-type: none"> • Clasificar los tipos de productos y condiciones establecidas para la preparación del mismo: unidad de pedido, cantidad, número y referencia de los productos o mercancías. • Agrupar los productos según su correspondencia o categoría. • Argumentar las implicaciones derivadas de la existencia de errores y/o carencias de datos en la preparación correcta del pedido. - 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. - En un supuesto práctico de transmisión de datos a través de radiofrecuencia, debidamente caracterizado, manejar un equipo portátil de transmisión de datos, PDA u otros. 	

Módulo profesional 02	Preparación de pedidos.	Duración: 60 horas
Asociado a la	UC1326_1: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.	
<i>Capacidades</i>	<i>Criterios de evaluación</i>	
<p>Interpretar la simbología y recomendaciones básicas en la manipulación manual, conservación y embalaje de pedidos de mercancías/productos de distinta naturaleza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Describir la simbología básica en la manipulación y embalaje de productos básicos de gran consumo, alimentación y no alimentación u otros. - 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. - 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, así como las implicaciones que conlleva el no adoptarlas. - Explicar la importancia de la posición de la mercancía/bulto en la unidad de carga y de la simbología que la determina. - Interpretar los símbolos utilizados en el embalaje de productos para la orientación de la manipulación, siguiendo, entre otras posibles, las Recomendaciones Logísticas de la Asociación Española de Codificación Comercial. - En un caso práctico, debidamente caracterizado: <ul style="list-style-type: none"> • 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 adoptarse como consecuencia de dicha simbología o pictograma de movimiento/manipulación. 	
<p>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 las órdenes dadas y las recomendaciones y normativa de seguridad, higiene y salud.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Explicar los riesgos sobre la salud de determinadas posturas y accidentes derivados de la manipulación manual de productos/mercancías. - Describir los riesgos de manipulación de distintos tipos de productos/mercancías peligrosos, pesados, perecederos, congelados y alimentos, entre otros. - A partir de distintos órdenes de pedido, ordenar las mercancías/productos según las instrucciones y considerando la naturaleza y complementariedad de los mismos. - En distintos casos prácticos de órdenes de pedidos claramente definidos, simular la preparación del pedido: <ul style="list-style-type: none"> • Seleccionando las mercancías/productos que conforman el pedido y diferenciando número, cantidad, 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 de manera óptima el espacio disponible. • Utilizando adecuadamente el equipo de manipulación y de protección individual. - Simular la manipulación manual de mercancías/productos utilizando los equipos de protección individual y aplicando las normas básicas de prevención de riesgos laborales en los siguientes casos: <ul style="list-style-type: none"> • En postura de pié: cerca del tronco, con la espalda recta, 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 la 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. 	

Módulo profesional 02	Preparación de pedidos.	Duración: 60 horas
Asociado a la	UC1326_1: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.	
<i>Capacidades</i>	<i>Criterios de evaluación</i>	
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/mercancías, a partir de diferentes órdenes de pedido.	<ul style="list-style-type: none"> - Describir los pasos y procedimientos en la preparación de pedidos: selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final. - 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. - Describir la funcionalidad y utilidad de los principales procedimientos de agrupación de productos/mercancías, tanto para posteriores manipulaciones como durante el transporte. - Diferenciar las distintas unidades de manipulación/carga utilizadas habitualmente en la comercialización y venta de productos/mercancías. - Enumerar los tipos normalizados de unidades de manipulación, paletas y sistemas de embalaje más habituales en el transporte de cargas o bultos. - Valorar la importancia de la minimización y reducción de residuos de embalajes. - En distintos casos prácticos de órdenes de pedidos, simular la preparación del pedido utilizando: <ul style="list-style-type: none"> • 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. • Aplicando las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas y retirando los residuos generados en la preparación y embalaje. - 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: <ul style="list-style-type: none"> • Manejando con precisión el pesaje y/o conteo manual o mecánico. • Respetando la simbología y recomendaciones de la manipulación de las mercancías/producto. 	
<i>Contenidos:</i>		
<p>Operativa básica en la preparación de pedidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 de pedidos. - Tipos de mercancías/productos, características, tipos de pedidos, unidad de pedido y embalaje. - Optimización de la unidad de pedido y tiempo de preparación del pedido. - Métodos de preparación de pedidos: manual, semiautomático y automático. - Sistemas de pesaje y optimización del pedido. Otros sistemas: picking por voz. - Verificación del pedido. Registro y comprobación de datos. - Flujos de información. - Simulación de casos prácticos en la preparación de pedidos. <p>Técnicas y equipos de preparación de pedidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipos y medios habituales para la 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 la 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 los procesos de preparación de pedidos. - Higiene postural: recomendaciones básicas en la manipulación manual de cargas y exposición a posturas forzadas. 		

Módulo profesional 03	Manipulación y movimientos con transpalés y carretillas de mano.	Duración: 60 horas
Asociado a la	UC1328_1: Manipular y trasladar productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, utilizando transpalés y carretillas de mano.	
<i>Capacidades</i>	<i>Criterios de evaluación</i>	
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.	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar los distintos equipos de trabajo móviles para el desplazamiento de productos en la superficie comercial y reparto a domicilio: transpalés manuales o eléctricos, carretillas contrapesadas, retráctiles, trilaterales o cuatro caminos y transelevadores, entre otros. - Describir los pasos a seguir en el procedimiento de carga, descarga y transporte de productos con un transpalé u otro equipo de trabajo básico. - A partir de distintos órdenes de trabajo y reparto, debidamente caracterizadas en distintos supuestos, interpretar la información relativa al origen y destino, localización de productos, condiciones de conservación y de manipulación. - Ante un supuesto práctico de orden de movimiento de mercancías, debidamente caracterizado: <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	
Adoptar las medidas de seguridad y salud en distintas operaciones de manipulación y movimiento de cargas, utilizando equipos de trabajo móviles, transpalé y carretilla de mano, en base a las normas específicas de seguridad y salud.	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar las normas específicas de seguridad para la prevención de riesgos en la manipulación de productos según su naturaleza y características. - 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. - 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 a las condiciones de trabajo. - Identificar los riesgos derivados del manejo inadecuado de transpalés como: atrapamientos, cortes, sobreesfuerzos, fatiga posicional, torsiones, vibraciones y ruido, entre otras. - Describir los distintos tipos de equipos de protección individual adecuados a cada riesgo, sus funciones y modo de utilización. - En situaciones simuladas de emergencia derivadas de caída o accidente durante el movimiento o manipulación de la carga, describir las medidas de actuación que debe realizar el operario responsable para corregirla o subsanarla. - Ante situaciones como las anteriores, simular la realización de las medidas de actuación en condiciones de seguridad y salud. 	
Interpretar la señalización y normas de circulación al manejar equipos de trabajo móviles, transpalé o carretilla de mano, en distintas superficies o espacios de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar e interpretar las señales normalizadas que delimitan las zonas específicas de trabajo y movimiento, así como las que deben delimitar las zonas reservadas a peatones y otras situadas en vías de circulación. - Interpretar las señales y placas informativas obligatorias del móvil habitual: transpalés y carretillas de mano, referentes a la manipulación y carga de productos, así como otros símbolos de información. - Reconocer los símbolos normalizados y, en su caso, las señales luminosas y/o acústicas que pueden llevar estos móviles, relacionándolas con su tipología y localización. - Argumentar la importancia de señalizar determinadas operaciones y movimientos de cargas en la superficie comercial, aplicando la normativa de prevención de riesgos laborales. 	
Diferenciar los elementos y criterios a considerar en el recorrido/ruta del reparto de proximidad, origen, destino, plazos y horario de recogida/entrega, de distintas órdenes de reparto o movimiento.	<ul style="list-style-type: none"> - Enumerar 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. - Conocer los aspectos que afectan a la circulación con carretillas de mano por la vía pública y a su carga y descarga, en una determinada localidad. - Interpretar la información extraída de las órdenes de pedido realizadas al establecimiento comercial, precisando si la entrega es a porte pagado o debido. - Realizar las comprobaciones pertinentes en los siguientes documentos: albaranes, pedidos, facturas y documentos sustitutivos, estableciendo además su conformidad o disconformidad con los cobros/pagos. - Atendiendo a unos datos sobre 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. - A partir de supuestos de reparto y puntos de entrega con horarios determinados: <ul style="list-style-type: none"> • Interpretar el plano callejero del barrio o ciudad. • Localizar los puntos de entrega y asociarlos con su horario. 	

Módulo profesional 03	Manipulación y movimientos con transpalés y carretillas de mano.	Duración: 60 horas
Asociado a la	UC1328_1: Manipular y trasladar productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, utilizando transpalés y carretillas de mano.	
<i>Capacidades</i>	<i>Criterios de evaluación</i>	
Aplicar las técnicas y pautas específicas de mantenimiento de primer nivel y detección de anomalías de un transpalé, carretilla y equipos de trabajo móviles sencillos, de acuerdo con las instrucciones del fabricante.	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar sobre un transpalé o maqueta, los mandos, sistemas y elementos de conducción y manipulación, así como los indicadores de carga de batería, entre otros. - Interpretar, en las instrucciones del manual de mantenimiento, las operaciones que corresponden a un nivel de mantenimiento y conservación básico. - Valorar el cuidado y mantenimiento de los equipos de trabajo como elementos de ayuda en su actividad profesional. 	
<i>Contenidos:</i>		
<p>Operativa y documentación de movimiento y reparto de proximidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 a realizar dentro y fuera de la superficie comercial. - Órdenes de reparto de proximidad: definición de recorridos/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, carga y descarga. <p>Conducción de transpalés y carretillas de mano.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos y características de los equipos de trabajo móviles: transpalés manuales o eléctricos, carretillas de mano, apiladores manuales o eléctricos y 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 móviles. <p>Mantenimiento de primer nivel de transpalés y carretillas de mano.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pautas de comportamiento y verificación en el mantenimiento de transpalés y carretillas de mano. - Herramientas y material de limpieza de los equipos. - Recomendaciones básicas del fabricante para el mantenimiento de los equipos. - Sistema hidráulico y de elevación. - Cambio y carga de baterías. - Comprobación rutinaria y mantenimiento básico de primer nivel de transpalés y carretillas de mano. 		

Módulo profesional 04	Atención básica al cliente	Duración: 75 horas
Asociado a la	UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.	
<i>Capacidades</i>	<i>Criterios de evaluación</i>	
Aplicar técnicas de comunicación básica en las distintas situaciones de atención al cliente, en función de distintos elementos, barreras, dificultades y alteraciones.	<ul style="list-style-type: none"> - Diferenciar entre procesos de comunicación y de información, identificando el funcionamiento de un proceso de comunicación efectiva y los elementos que en ella intervienen. - Explicar en qué consiste la escucha activa en un proceso de comunicación efectiva y sus componentes verbales, no verbales y paraverbales. - Definir los componentes actitudinales principales necesarios para una escucha empática y efectiva. - Identificar los diferentes signos y señales de escucha en una comunicación entre interlocutores. - Identificar las habilidades técnicas y personales que intervienen en la escucha efectiva, así como los errores más comunes que se pueden cometer en ella. - Explicar la utilidad y ventajas de la escucha efectiva en las comunicaciones entre interlocutores. - En un caso práctico, identificar los errores que se cometen en una comunicación interpersonal. - Definir las estrategias y pautas de actuación para el logro de comunicaciones efectivas desde el punto de vista del emisor. - En una simulación de comunicación interpersonal, aplicar las pautas de comunicación efectiva e identificar los puntos críticos del proceso de comunicación desarrollado, detallando los puntos fuertes y débiles. - Explicar las posibles consecuencias de una comunicación no efectiva en un contexto de trabajo. - Valorar la importancia de utilizar un tono de voz amistoso y agradable en la comunicación con clientes. 	
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.	<ul style="list-style-type: none"> - Explicar la importancia de la adecuación de la imagen personal a la imagen que la empresa desea transmitir al cliente. - Argumentar la importancia de la imagen personal y signos de comunicación corporal no verbal en la atención al cliente. - Identificar las pautas verbales y no verbales de comportamiento que favorecen una comunicación efectiva con el cliente en el proceso de venta. - Relacionar los distintos tipos de clientes e interlocutores con las respectivas técnicas de atención y escucha que éstos requieren. - Identificar las características de una empresa que busca la fidelización y orientación del cliente. - Valorar la importancia de una comunicación eficaz y la calidad y servicio al cliente, desde el punto de vista de las empresas de servicios. - A partir de una simulación de solicitud de información por parte de un cliente: <ul style="list-style-type: none"> • Interpretar el contenido de la petición/demanda formulada por el cliente. • Mostrar una actitud de implicación en la respuesta al cliente, demostrando interés. • Responder con respeto y amabilidad al cliente, utilizando el vocabulario y tono adecuado. - Ante una solicitud de información del cliente sobre el precio o las características de un determinado producto: <ul style="list-style-type: none"> • Interpretar correctamente la solicitud de información. • Transmitir con claridad, orden y precisión las características básicas o el precio del artículo demandado por el cliente. - Mantener una conversación utilizando las fórmulas de cortesía, léxico apropiado y nexos de comunicación. 	
Aplicar técnicas de atención básica en distintas situaciones de demanda de información y pedidos de clientes.	<ul style="list-style-type: none"> - Describir las situaciones en las que se debe dar una información básica al cliente: solicitud de productos, solicitud de información y quejas básicas. - Analizar el coste de la pérdida de clientes afectados por errores y por una deficiente atención. - Describir el proceso que habitualmente debe seguir una queja o reclamación presentada por el cliente, tanto en el establecimiento comercial como en el reparto domiciliario. - Identificar la documentación utilizada para recoger la queja de un cliente y de la información que debe recoger. - En una simulación de las distintas situaciones de atención, demanda de información, conflicto o queja de los clientes: <ul style="list-style-type: none"> • Identificar la naturaleza de la atención requerida. • Valorar la propia capacidad para responder a la misma. • Simular la atención al cliente aplicando técnicas de escucha activa y de orientación al cliente. • Atender con claridad y asertividad, informando al cliente sobre el procedimiento a seguir en la formulación de la queja. • Transmitir al cliente una actitud de implicación y compromiso de atender la queja planteada. - Ante un supuesto de reclamación planteada por el cliente en una entrega domiciliaria: <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el tipo de reclamación y la capacidad y modo de resolver la reclamación. • Simular el cumplimentado del documento correspondiente a la queja, bien modificando la nota de entrega o en un documento específico. • Argumentar las ventajas del registro de las quejas y reclamaciones para mejorar el servicio. • Detallar los procedimientos habituales para el registro de la incidencia. 	

Módulo profesional 04	Atención básica al cliente	Duración: 75 horas
Asociado a la	UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.	
<i>Capacidades</i>	<i>Criterios de evaluación</i>	
Adoptar pautas de comportamiento asertivo, adaptándolas a las distintas situaciones de reclamaciones y/o solicitudes de clientes, en el punto de venta o en el reparto a domicilio.	<ul style="list-style-type: none"> - 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 posibles efectos. - Explicar en qué consiste cada una de las principales técnicas de asertividad: disco rayado, banco de niebla, libre información, aserción negativa, interrogación negativa, autorrevelación y compromiso viable. - En un caso simulado de procesos de comunicación interpersonal en un entorno de trabajo comercial, punto de venta, aplicar las pautas verbales y no verbales del comportamiento asertivo para: <ul style="list-style-type: none"> • Expresar opiniones, expectativas o deseos ante una supuesta situación de trabajo en grupo. • Realizar peticiones o solicitar aclaraciones o información a un miembro del su grupo de trabajo y/o instrucciones del 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. 	
Identificar los criterios de actuación profesional que permitan la integración y cooperación en un grupo de trabajo contribuyendo a crear un clima de trabajo productivo.	<ul style="list-style-type: none"> - Describir los elementos fundamentales que caracterizan un grupo de trabajo tipo. - Describir las principales funciones que se han de desempeñar en los grupos de trabajo, especificando las relaciones funcionales y jerárquicas que conllevan, así como las relaciones con otros grupos de trabajo. - Definir en qué consiste el trabajo en equipo, el espíritu de equipo y la sinergia, identificando las posibles estrategias o variantes en las formas de trabajo. - Justificar los valores ético-personales que determinan la profesionalidad, así como su importancia en la integración y participación activa en un equipo de trabajo. - En casos prácticos, a través de simulaciones y "rol-playing", convenientemente caracterizados, en los que se parte de un grupo en funcionamiento, con unos objetivos y roles determinados y con un coordinador: <ul style="list-style-type: none"> • Identificar los roles que desempeña cada miembro del grupo. • Especificar las actividades que requiere la colaboración entre los miembros del grupo y los procedimientos a seguir para su consecución. • Especificar los criterios de calidad del trabajo a realizar. • Describir qué pautas de actuación personal son fundamentales para integrarse en un grupo de trabajo tipo. • Identificar, a través de simulaciones, los valores éticos personales y profesionales que se han evidenciado. 	
<i>Contenidos:</i>		
<p>Aplicación de técnicas de atención y comunicación básica con clientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Concepto, elementos y funciones de la atención al cliente. - Etapas del proceso de la comunicación verbal. - 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. <p>La calidad del servicio de atención al cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La calidad como proceso de mejora continuada. - 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. <p>Procesos de comunicación presencial socio-profesional.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La comunicación oral: técnicas básicas de comunicación oral y habilidades sociales. - Formulas básicas de escucha activa en la comprobación y comparación de comunicaciones. - Escucha empática y efectiva. Actitudes, comportamientos y señales de escucha. - Utilización de técnicas asertivas en situaciones de trabajo - Tipos de conflictos y causas más habituales en las relaciones de trabajo. Conflictos relacionados con la tarea y conflictos del ámbito de las relaciones. - Aplicación del concepto de trabajo en equipo en la realización de las actividades auxiliares de comercio en una organización: El espíritu de equipo y la sinergia. 		

Módulo profesional 05	Aplicaciones informáticas básicas	Duración: 100 horas
Asociado a	TRANSVERSAL	
<i>Capacidades</i>	<i>Criterios de evaluación</i>	
<p>Aplicar técnicas mecanográficas en un teclado extendido, con precisión, velocidad y calidad de escritura al tacto a través de aplicaciones informáticas específicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar la composición y estructura de un teclado extendido. - Precisar correctamente las funciones de puesta en marcha del terminal informático. - Explicar la técnica mecanográfica, estableciendo las diferencias entre las distintas formas de configuración del teclado. - Definir de forma precisa el funcionamiento de las teclas auxiliares: mayúsculas, signos ortográficos, numéricos, interrogativos y admirativos, tabuladores u otras. - Identificar los componentes y funciones de los medios de reproducción necesarios para la grabación de dictados. - En casos prácticos debidamente caracterizados, de copia o dictado de diversos textos complejos: <ul style="list-style-type: none"> • Utilizar con precisión la línea dominante, las líneas inferiores y las líneas superiores. • Utilizar con precisión los caracteres de función del teclado. • Utilizar con rapidez y precisión las teclas auxiliares. - Justificar la importancia de la postura corporal ante el teclado, posición de los brazos, muñecas y manos, para adquirir velocidad y prevenir riesgos contra la salud. 	
<p>Utilizar las funciones básicas del procesador de texto, con destreza en la transcripción de documentos simples y elementales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar las funciones básicas, prestaciones y procedimientos simples de los procesadores de textos. - Identificar las funciones y utilidades que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de la información. - En casos prácticos, suficientemente caracterizados, realizar la transcripción de documentos utilizando el procesador de texto: <ul style="list-style-type: none"> • Abrir y cerrar procesadores de texto. • Guardar documentos en el formato y dirección facilitados, nombrándolos significativamente para su posterior acceso. • Configurar las distintas páginas del documento ciñéndose a los originales o indicaciones propuestas: márgenes, dimensiones y orientación, encabezado y pié de página, encolumnados, bordes, sombreados u otros. • Transcribir los documentos con exactitud y con la destreza adecuada, aplicando los formatos y estilos de texto y tablas sencillas indicadas, o sobre plantillas predefinidas. - Corregir los errores cometidos al reutilizar o introducir la información. - Localizar las posibles inexactitudes al introducir y manipular los datos con el sistema informático, ya sea manualmente o con la ayuda de alguna prestación de la propia aplicación: corrector ortográfico u otros. - Integrar objetos simples en el texto y en el lugar y forma adecuados. - Configurar las diferentes opciones de impresión en función de la información facilitada. - Realizar la impresión de los documentos transcritos. - Utilizar las funciones y utilidades del procesador de textos que garanticen la seguridad, integridad y confidencialidad de la información de acuerdo con las indicaciones recibidas. 	
<p>Aplicar técnicas de comunicación escrita en la confección y cumplimentado de avisos, rótulos u otros documentos de información análogos, mediante la utilización de instrumentos de escritura manuales o electrónicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar las características del lenguaje y aspectos lingüísticos relevantes en la redacción de textos o mensajes breves. - Precisar las normas ortográficas en la redacción de textos breves. - Identificar los medios y herramientas usadas en la elaboración de avisos, rótulos u otros documentos de información: tipo de papel estándar, rotuladores y otros. - Distinguir impresos o formularios de comunicaciones: avisos, rótulos, notas internas y otros, atendiendo al tipo de información que se desea transmitir. - Diferenciar formatos tipográficos y trazados de letras a representar o rotular, en función del tamaño y tipología del documento. - A partir de supuestos, convenientemente caracterizados, en los que se aporta información básica: <ul style="list-style-type: none"> • Redactar textos sencillos para su incorporación en avisos, rótulos, notas y documentos tipo habituales en establecimientos comerciales o de distribución, sin faltas de ortografía, con el léxico adecuado y presentados en el formato correcto. • Aplicar las técnicas de comunicación escrita y rotulación en función del tipo de comunicación. - Redactar el texto básico del documento cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas correctamente. - Seleccionar la tipología de letra y texto que más se adecua al tipo de mensaje a transmitir o documento a rotular. - Adaptar los formatos escritos al tamaño del documento. - Adaptar el lenguaje utilizado en las comunicaciones al destinatario y al tipo de mensaje. 	

Módulo profesional 05	Aplicaciones informáticas básicas	Duración: 100 horas
Asociado a	TRANSVERSAL	
<i>Contenidos:</i>		
<p>Técnicas mecanográficas en teclados extendidos de terminales informáticos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Técnica mecanográfica: Colocación de los dedos. Filas superior, inferior y dominante. - Desarrollo de destrezas de velocidad y precisión en un teclado extendido. - Funcionamiento de un terminal informático: composición y estructura del teclado extendido. Teclas auxiliares, de funciones y de movimiento del cursor. Combinación de teclas en la edición de textos. Corrección de errores. - Transcribir de textos sencillos. <p>Funciones básicas del procesador de texto.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estructura y funciones de un procesador de texto. - Gestión de documentos en procesadores de textos. - Aplicación de formato a documentos. - Edición de textos y tablas sencillas. - Impresión de textos. <p>Elaboración de comunicaciones escritas breves.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Redacción de textos y mensajes breves: Lenguajes y elementos lingüísticos, normas ortográficas y reglas gramaticales. - Selección de tipologías de letras y texto para mensajes breves: tipografía, fuente, trazado. - Rotulación de textos y letras: modelos estándar de papel, instrumentos de rotulación, técnicas básicas. - Documentos de información interna: Avisos, rótulos, otros. Características. 		

Módulo profesional	FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO (F.C.T.)	Duración: 120 horas
Asociado a	TRANSVERSAL	
<i>Capacidades</i>	<i>Criterios de evaluación</i>	
Diferenciar las zonas habituales de distribución y organización de productos en distintos tipos de superficies comerciales.	<ul style="list-style-type: none"> - Localizar y ubicar en el establecimiento comercial las distintas secciones existentes, los pasillos y zonas de paso, el "backoffice" y almacén, las zonas de entrada y salida, la zona de caja y otras específicas que puedan existir. - Relacionar las distintas secciones del establecimiento comercial según criterios de clasificación y/o categoría de productos de gran consumo: alimentarios y no alimentarios. 	
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.	<ul style="list-style-type: none"> - Conocer y diferenciar, en el establecimiento de que se trate: <ul style="list-style-type: none"> • 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. - Montar un expositor o mobiliario comercial sencillo, utilizando las herramientas y útiles necesarios, cumpliendo: <ul style="list-style-type: none"> • Las normas e instrucciones recibidas. • Las instrucciones de montaje del fabricante. • Las normas y medidas en materia de seguridad y prevención de riesgos laborales. - En función de las instrucciones recibidas, colocar los diferentes equipos, materiales y soportes de carteles en su lugar, aplicando los criterios establecidos por el fabricante e instrucciones de montaje. - Cuando se trate de ayudar a montar escaparates de acuerdo con las órdenes recibidas: <ul style="list-style-type: none"> • Identificar materiales, herramientas, accesorios y elementos de animación existentes. • Seguir los pasos y procesos de elaboración y montaje. • Realizar el montaje de dichos elementos del escaparate, siguiendo las instrucciones dadas. - Realizar los trabajos encomendados en el tiempo establecido. 	

Módulo profesional	FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO (F.C.T.)	Duración: 120 horas
Asociado a	TRANSVERSAL	
<i>Capacidades</i>	<i>Criterios de evaluación</i>	
Colocar diferentes tipos de productos en estanterías, expositores o mobiliario específico del punto de venta de acuerdo con las instrucciones escritas, gráficos o planogramas, respetando las características de los productos y las normas de seguridad, higiene postural y prevención de riesgos.	<ul style="list-style-type: none"> - Atendiendo a las órdenes de trabajo recibidas para la reposición de los diferentes productos: <ul style="list-style-type: none"> • Seleccionar con exactitud los productos contenidos en 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. • Utilizar el equipo y aplicar las 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 recibidas. 	
Manejar equipos de localización, recuento y dispositivos de seguridad de productos, con soltura y eficacia, respetando las instrucciones del fabricante.	<ul style="list-style-type: none"> - Utilizar correctamente los equipos de identificación, pistola láser y PDA entre otros, para la lectura de códigos de barras de las etiquetas de los productos. - Interpretar adecuadamente la información contenida en las etiquetas y códigos de barras sobre manipulación y conservación, diferenciando al menos: <ul style="list-style-type: none"> • Lote • Punto de origen. • Punto de partida. • Condiciones de conservación. • Fecha de rotación. • Fecha de caducidad. - Realizar el recuento de productos en el punto de venta, determinando los totales de unidades de productos, contabilizándolos manualmente o a través de equipo de conteo y registrando los resultados en los documentos de control pertinentes o en la aplicación informática correspondiente. 	
Aplicar las técnicas de empaquetado y presentación atractiva, en función de las características de los distintos tipos de productos y objetivos comerciales, utilizando los materiales necesarios de forma eficiente.	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicar las técnicas básicas de empaquetado y envoltorio de productos con carácter comercial. - Utilizar los medios necesarios para aplicar las técnicas básicas de empaquetado de diferentes tipos de productos. - Realizar el empaquetado de los productos utilizando los diferentes tipos de materiales, paquetes y envoltorios según la finalidad del empaquetado, tipo de producto, características del mismo e imagen comercial que se pretende transmitir. - Aplicar las distintas técnicas de empaquetado de acuerdo con el tamaño y forma de los productos, utilizando el material previamente seleccionado y minimizando los residuos. - Realizar el empaquetado, de forma ordenada y eficiente, optimizando el material necesario. - Mantener el lugar de trabajo limpio y ordenado para realizar las labores de empaquetado. 	
Aplicar criterios y procedimientos de organización y mantenimiento del orden y la limpieza propios del punto de venta, utilizando el material y equipo de limpieza necesario.	<ul style="list-style-type: none"> - Limpiar y acondicionar los lineales, estanterías y expositores para la colocación de los productos, utilizando las acciones de limpieza adecuadas, los productos de limpieza idóneos y aplicando, en todo momento, las normas higiénico-sanitarias y de prevención de riesgos laborales. - Separar los residuos y elementos desechables generados según sus características para su reciclaje. 	
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.	<ul style="list-style-type: none"> - De acuerdo con las órdenes de pedido, "packing list" y albaranes de entrega: <ul style="list-style-type: none"> • Clasificar los tipos de productos y condiciones establecidas para la preparación del mismo: unidad de pedido, cantidad, número y referencia de los productos o mercancías. • Agrupar los productos según su correspondencia o categoría. • Valorar las implicaciones que tiene la existencia de errores y/o carencias de datos para la realización efectiva del pedido. - Registrar y documentar los flujos de información derivados de la preparación de pedidos para el control, trazabilidad y abastecimiento de productos. - Manejar correctamente los equipos portátiles de transmisión de datos a través de radiofrecuencia. 	

Módulo profesional	FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO (F.C.T.)	Duración: 120 horas
Asociado a	TRANSVERSAL	
<i>Capacidades</i>	<i>Criterios de evaluación</i>	
Interpretar la simbología y recomendaciones básicas en la manipulación manual, conservación y embalaje de pedidos de mercancías/productos de distinta naturaleza.	<ul style="list-style-type: none"> - Interpretar correctamente los símbolos utilizados habitualmente en el embalaje de los productos para la orientación de la manipulación y siguiendo, por ejemplo, la norma ISO 780:1999, RAL de AECOC (Recomendaciones Logísticas de la Asociación Española de Codificación Comercial), así como otras que se utilicen en el establecimiento. - Interpretar la simbología necesaria para la presentación y recomendaciones de acondicionamiento y manipulación de los bultos y mercancías/productos en función de sus características. - Realizar las actuaciones correspondientes como consecuencia de dicha simbología o pictograma de movimiento/manipulación. 	
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 órdenes y las recomendaciones y normativa de seguridad, higiene y salud.	<ul style="list-style-type: none"> - Seleccionar las mercancías/productos que conforman las órdenes de pedido, diferenciando número, cantidad, características y calidad del pedido a preparar. - Organizar las mercancías/productos en una caja o unidad de pedido de forma ordenada, rápida y efectiva, aprovechando de manera óptima el espacio disponible. - Utilizar adecuadamente el equipo de protección individual y de manipulación. - Realizar la manipulación manual de mercancías/productos utilizando los equipos de protección individual y aplicando las normas básicas de prevención de riesgos laborales en los siguientes casos: <ul style="list-style-type: none"> • En postura de pié: cerca del tronco, con la espalda recta, 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 la 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. - Responsabilizarse del trabajo que realiza. - Finalizar el trabajo en el plazo establecido. - Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa. 	
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/mercancías, a partir de diferentes órdenes de pedido.	<ul style="list-style-type: none"> - Minimizar y reducir los residuos en el embalaje de pedidos. - De acuerdo con las órdenes recibidas, preparar los pedidos teniendo en cuenta las siguientes premisas: <ul style="list-style-type: none"> • Utilizar el tipo de embalaje en la cantidad y forma establecidas. • Aplicar los procedimientos de agrupamiento más idóneos según la unidad de pedido. • Utilizar el equipo de embalaje, el etiquetado y el pesaje más adecuado. • Aplicar las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas y retirar los residuos generados en la preparación y el embalaje. - En los casos de ordenes de pedido de productos/mercancías a granel, con especificación de unidades de medida y peso: <ul style="list-style-type: none"> • Manejar con precisión el pesaje y/o conteo manual o mecánico. • Respetar la simbología y recomendaciones de manipulación de las mercancías/productos. 	
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.	<ul style="list-style-type: none"> - Interpretar correctamente la información recibida relativa al origen y destino, localización de productos, condiciones de conservación y de manipulación. - Elegir y utilizar el equipo de trabajo móvil, transpalé o carretilla de mano, más adecuado para realizar el movimiento de que se trate, según las órdenes recibidas. - Utilizar el equipo de protección individual necesario para evitar los riesgos derivados de la carga y descarga, apilado y desapilado de productos y mercancías, cumpliendo siempre las normas de seguridad y salud. 	

Módulo profesional	FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO (F.C.T.)	Duración: 120 horas
Asociado a	TRANSVERSAL	
<i>Capacidades</i>	<i>Criterios de evaluación</i>	
<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Observar y cumplir siempre los pasos previos que se deben realizar en la conducción de equipos de trabajo móviles sencillos, tipo transpalé y carretilla de mano. - Realizar las distintas maniobras: circulación, virajes, giros, paradas, maniobras de estacionamiento u otras, utilizando en cada caso los equipos de seguridad apropiados. - Realizar la carga en el equipo de trabajo móvil tipo transpalé y/o carretilla de mano: <ul style="list-style-type: none"> • Repartiendo la carga de manera uniforme y equilibrada. • Redistribuyendo la carga después de realizar descargas parciales. • Asegurando la carga mediante cuerdas, cables, correas, cadenas, tensores, calzos, cuñas y otros. - En los casos de movimiento o reparto de mercancías, utilizando transpalé o carretilla de mano, realizar correctamente las siguientes operaciones: <ul style="list-style-type: none"> • Operaciones de enganche y sujeción de cargas. • Traslados de cargas cumpliendo las normas de seguridad. • Adopción de las medidas de seguridad y salud necesarias. • Realización de la operación y las maniobras correspondientes señalizándolas adecuadamente, eludiendo baches y otras irregularidades del suelo. 	
<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - En situaciones de emergencia derivadas de caída, accidente o imprevisto sucedidos durante el movimiento o manipulación de la carga, aplicar las medidas de actuación contempladas para corregir o subsanar el problema, de forma que se realicen en condiciones de seguridad y salud. 	
<p>Interpretar la señalización y normas de circulación al manejar equipos de trabajo móviles, transpalé o carretilla de mano en distintas superficies o espacios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Utilizar el transpalé o la carretilla de mano respetando las normas y señales de circulación y utilizando los dispositivos de seguridad y aviso necesarios. - Circular con ambos móviles utilizando 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. 	
<p>Diferenciar los elementos y criterios a considerar en el recorrido/ruta de reparto de proximidad, origen, destino, plazos y horario de recogida/entrega, de distintas órdenes de reparto o movimiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ante las diferentes órdenes de pedido y reparto de proximidad, realizar: <ul style="list-style-type: none"> • Las comprobaciones pertinentes de los documentos comerciales: pedidos, albaranes, facturas, documentos sustitutivos. • Las comprobaciones pertinentes para establecer la conformidad de los cobros/pagos. - En casos de necesidades de reparto a distintos puntos de entrega: ordenar la secuencia y horarios de recogida y entrega de mercancías/productos, siguiendo criterios de proximidad y economía de tiempos. - En los casos de órdenes de reparto con puntos de entrega y horarios determinados: <ul style="list-style-type: none"> • Interpretar el callejero del barrio o ciudad. • Localizar los puntos de entrega, asociándolos en el horario previsto. • Realizar el reparto en el plazo y la forma prevista. 	
<p>Aplicar las técnicas y pautas específicas de mantenimiento de primer nivel y detección de anomalías de un transpalé, carretilla y equipos de trabajo móviles sencillos, de acuerdo con las instrucciones del fabricante.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Valorar el cuidado y mantenimiento de los equipos de trabajo como elementos de ayuda en su actividad profesional. - Realizar la verificación de un transpalé antes de hacer uso de ella, comprobando los siguientes sistemas: <ul style="list-style-type: none"> • Elevación y descenso de la horquilla. • Sistema de frenado y círculo hidráulico. • Rodamiento y deslizamiento de las ruedas. - Identificar aquellas anomalías que puedan afectar a la conducción o manipulación segura del transpalé o equipo móvil. - En el caso de que el transpalé o equipo móvil sufran anomalías de funcionamiento,: <ul style="list-style-type: none"> • 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 o, si supera su nivel de responsabilidad, comunicarlo a su superior. - Realizar las operaciones de mantenimiento de primer nivel del transpalé o carretilla de mano, que correspondan a su nivel de responsabilidad. 	

Módulo profesional	FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO (F.C.T.)	Duración: 120 horas
Asociado a	TRANSVERSAL	
<i>Capacidades</i>	<i>Criterios de evaluación</i>	
<p>Aplicar técnicas de comunicación básica en distintas situaciones básicas de atención al cliente, en función de distintos elementos, barreras, dificultades y alteraciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cuando existe una comunicación entre dos interlocutores que utilizan algunas señales de escucha: <ul style="list-style-type: none"> • Discriminar los diferentes signos y señales de escucha en la comunicación entre interlocutores. • Utilizar los componentes actitudinales para una escucha empática y efectiva. • Evitar los errores más comunes en los que se puede incurrir en una escucha efectiva, aplicando las habilidades técnicas y personales que esta escucha requiere. - En los casos de relación interpersonal en el entorno de trabajo: <ul style="list-style-type: none"> • Utilizar las estrategias y pautas de actuación para lograr comunicaciones efectivas desde el punto de vista del emisor, evitando los errores y puntos críticos del proceso de comunicación. 	
<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicar las pautas verbales y no verbales de comportamiento que favorecen una comunicación efectiva con el cliente en el proceso de venta. - Mantener con cada tipo de cliente e interlocutor las técnicas de atención y escucha que éste requiere. - Ante cualquier solicitud de un cliente para obtener información para localizar un producto: <ul style="list-style-type: none"> • Interpretar la petición/demanda identificando correctamente la petición del cliente. • Mostrar actitud de implicación en la respuesta al cliente, mostrando interés. • Responder con respeto y amabilidad al cliente, utilizando el vocabulario y tono adecuados. - En casos de solicitud de información del cliente sobre el precio o características sobre un producto determinado: <ul style="list-style-type: none"> • Interpretar eficazmente la necesidad de información de un cliente sobre precio o características de un determinado producto/mercancía. • Transmitir con claridad y orden las características básicas y precio demandado por el cliente. - Mantener, en todo momento, una actitud conciliadora, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato. 	
<p>Aplicar técnicas de atención básica en distintas situaciones de demanda de información y pedidos de clientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ante los distintos casos de atención, demanda de información, conflicto o quejas de clientes: <ul style="list-style-type: none"> • Identificar la naturaleza de la atención requerida. • Valorar la propia capacidad para atenderla. • Aplicar técnicas de escucha activa y orientación al cliente. • Informar al cliente, 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 para la resolución de la queja planteada. - En casos de entrega domiciliaria y existencia de reclamación por parte del cliente: <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el tipo de reclamación y la capacidad y modo de resolver la reclamación. • Cumplimentar el documento correspondiente de la queja, bien modificando la nota de entrega, bien utilizando el documento preceptivo y específico para el caso. 	
<p>Adoptar pautas de comportamiento asertivo, adaptándolas a las distintas situaciones de reclamaciones y/o solicitudes de clientes, en el punto de venta o en el reparto a domicilio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - En casos de comunicación interpersonal en el entorno de trabajo comercial, especialmente en el punto de venta: <ul style="list-style-type: none"> • Expresar opiniones, expectativas o deseos ante situaciones de trabajo en grupo. • Realizar peticiones o solicitar aclaraciones, informando a miembros del grupo de trabajo y/o instrucciones al responsable directo. • Recibir y aceptar críticas o reclamaciones habituales de los clientes mostrando signos de comportamiento positivo. 	
<p>Identificar los criterios de actuación profesional que permitan la integración y cooperación en un grupo de trabajo contribuyendo a crear un clima de trabajo productivo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar las actividades que requiere la colaboración entre los miembros de los grupos de trabajo y seguir los procedimientos establecidos para ello. - Llevar a cabo las pautas de actuación personal que son fundamentales para integrarse en un grupo de trabajo tipo, en cuanto a la actitud personal hacia el trabajo y hacia el resto de los miembros. - Demostrar en todo momento los valores ético-personales que determinan la profesionalidad, así como su importancia en la integración y participación activa en un equipo de trabajo. 	

4. Organización académica y distribución horaria.

Familia profesional: COMERCIO Y MARKETING			
Perfil Profesional: ACTIVIDADES AUXILIARES DE COMERCIO			Código: COMI01
Módulos profesionales			
Clave	Denominación	Horas semanales	Horas anuales
01	Operaciones auxiliares en el punto de venta.	4	110
02	Preparación de pedidos.	2	60
03	Manipulación y movimientos con transpalés y carretillas de mano.	2	60
04	Atención básica al cliente.	3	75
05	Aplicaciones informáticas básicas.	4	100
FCT	FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO		120

5. Especialidades del profesorado con atribución docente en los módulos profesionales.

MÓDULO PROFESIONAL		ESPECIALIDAD DEL PROFESORADO	CUERPO
Clave	Denominación		
01	Operaciones auxiliares en el punto de venta.	Procesos comerciales	Profesores Técnicos de Formación Profesional
02	Preparación de pedidos.		
03	Manipulación y movimientos con transpalés y carretillas de mano.		
04	Atención básica al cliente.		
05	Aplicaciones informáticas básicas.		

6. Requisitos para el profesorado de centros de titularidad privada y entidades.

MÓDULO PROFESIONAL		REQUISITOS
Clave	Denominación	
01	Operaciones auxiliares en el punto de venta.	<p>1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con el perfil profesional, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:</p> <p><u>Formación académica</u> de Técnico Superior o equivalente, o de otras titulaciones de nivel superior, relacionadas con este campo profesional.</p> <p><u>Experiencia docente</u> de al menos un año en la impartición de Programas de Garantía Social relacionados con este campo profesional.</p> <p><u>Experiencia profesional</u> de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este perfil profesional.</p> <p>2. Acreditar la participación en los cursos de formación inicial que se programen por la Consejería de Educación para las distintas modalidades de los programas de cualificación profesional inicial.</p>
02	Preparación de pedidos.	
03	Manipulación y movimientos con transpalés y carretillas de mano.	
04	Atención básica al cliente.	
05	Aplicaciones informáticas básicas.	

7. Requisitos de espacios e instalaciones.

Denominación del espacio formativo	Superficie (m ² para 18 alumnos)
AULA POLIVALENTE	60
AULA-TALLER Y ALMACÉN	60

Nota: Los centros con autorización para impartir el perfil profesional de "Auxiliar dependiente de comercio" de los Programas de Garantía Social que, según lo dispuesto en el artículo 12 del Real Decreto 806/2006, de 30 de junio, deja de impartirse a partir del curso 2008-2009, si obtienen autorización para impartir los módulos obligatorios de este Programa de Cualificación Profesional Inicial, podrán desarrollar las enseñanzas en las instalaciones que venían utilizando para dicho Programa de Garantía Social.

(03/23.867/08)

B) Autoridades y Personal

Consejería de Presidencia, Justicia e Interior

3312 *RESOLUCIÓN de 4 de agosto de 2008, de la Dirección General de Función Pública, por la que se procede a excluir a los interesados que se citan en la misma de las bolsas de trabajo de las categorías profesionales correspondientes del Grupo V del Convenio Colectivo para la contratación a tiempo cierto por la Administración de la Comunidad de Madrid.*

Por Orden de 11 de junio de 2002, de la Consejería de Justicia y Administraciones Públicas, se aprueban las bases de convocatoria para la selección de personal en las categorías profesionales del Grupo V del Convenio Colectivo con el fin de formar bolsas de trabajo a los efectos de su contratación a tiempo cierto por la Administración de la Comunidad de Madrid, aprobándose y haciéndose públicas por Resolución de la Dirección General de Función Pública, de 4 de febrero de 2004, las bolsas de trabajo de las categorías profesionales del Grupo V del Convenio Colectivo para la contratación a tiempo cierto por la Administración de la Comunidad de Madrid.

Siendo de aplicación a los siguientes candidatos alguna de las causas de exclusión señaladas en el punto séptimo de la Orden anteriormente citada, se procedió a notificar a los interesados su exclusión de la Bolsa correspondiente. Intentada dicha notificación en los términos señalados en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y como quiera que no se pudo practicar la misma en el último domicilio conocido de los candidatos afectados, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 59.5 de la norma legal precitada, se realiza dicha notificación por medio del presente anuncio en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

En virtud de cuanto antecede, y de acuerdo con la normativa referida y en uso de las atribuciones que tiene legalmente atribuidas, esta Dirección General de Función Pública

RESUELVE

Excluir a los candidatos que se citan a continuación de las bolsas de trabajo de las categorías profesionales correspondientes del Grupo V del Convenio Colectivo para la contratación a tiempo cierto por la Administración de la Comunidad de Madrid.

Apellidos y nombre	DNI	Bolsa exclusión
Talavera Rocha, Casimiro	260023-P	Auxiliar de Control e Información
Tavero Paredes, Mercedes	2529960-Y	Auxiliar de Control e Información

Dado en Madrid, a 4 de agosto de 2008.—El Director General de Función Pública, Miguel Ángel López González.

(03/23.768/08)

Consejería de Presidencia, Justicia e Interior

3313 *RESOLUCIÓN de 4 de agosto de 2008, de la Dirección General de Función Pública, por la que se procede a excluir a los interesados que se citan en la misma de la bolsa de trabajo temporal correspondiente a la categoría profesional de Auxiliar Administrativo de la Comunidad de Madrid.*

Por Resolución de 20 de junio de 2001, de la Directora General de Gestión de Recursos Humanos, se aprueba la relación definitiva y se constituye una bolsa de trabajo supletoria a las derivadas de la OEP para 1996 a los efectos de contrataciones laborales de carácter temporal en la categoría de Auxiliar Administrativo.

Dicha bolsa de trabajo quedó sin efecto por lo dispuesto en el punto tercero de la Resolución de 11 de septiembre de 2002, del Director General de Función Pública, por la que se aprobó y se hizo pública la composición definitiva de integrantes de las bolsas de trabajo, a efectos de contratación temporal, en las categorías de Oficial Administrativo y Auxiliar Administrativo de la Comunidad de Madrid, en desarrollo de la Orden 2100/1999, de 6 de julio, de la Consejería de Hacienda, por la que se convocaban plazas de carácter laboral para el acceso a las citadas categorías, si bien en el apartado tercero de dicha Resolución de 11 de septiembre se dispone que "con carácter excepcional y únicamente en el supuesto de que la bolsa de Auxiliar Administrativo aprobada por esta Resolución se agotase podrán actuar en su mismo orden como supletorias a la presente las bolsas generadas mediante Resolución de...", entre las que expresamente se cita la bolsa de trabajo supletoria de la categoría de Auxiliar Administrativo.

Encontrándose incursos los candidatos que se indican a continuación en alguna de las causas señaladas en el punto cuarto de la Resolución anteriormente citada, se procedió a notificar a los interesados su exclusión de la bolsa correspondiente. Intentada dicha notificación en los términos señalados en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y como quiera que no se pudo practicar la misma en el último domicilio conocido de los candidatos afectados, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 59.5 de la norma legal precitada se realiza dicha notificación por medio del presente anuncio en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

En virtud de cuanto antecede, y de acuerdo con la normativa referida y en uso de las atribuciones que tiene legalmente atribuidas, esta Dirección General de Función Pública