

1. Datos de identificación

Modalidad..... **PROGRAMA DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL INICIAL (PCP)**

Denominación **ACTIVIDADES AUXILIARES DE COMERCIO**

Familia profesional... **COMERCIO Y MÁRKETING**

DURACIÓN Y ORGANIZACIÓN MODULAR (UN CURSO - 35 semanas)					
Tipos de módulos	Módulos	Horas curso		Horas semanales	
		Min.	Máx.	Min.	Máx.
Módulos específicos	MP 1 Operaciones auxiliares en el punto de venta	128	160	4	5
	MP 2 Preparación de pedidos	96	128	3	4
	MP 3 Manipulación y movimientos con transpalés y carretillas de mano	96	128	3	4
	MP 4 Atención básica al cliente	96	128	3	4
	MP 5 Formación en centros de trabajo	80	100		
Módulos formativos de carácter general	MG 6 Ámbito social y de comunicación		160		5
	MG 7 Comunicación en otras lenguas		64		2
	MG 8 Ámbito científico y técnico		160		5
	MG 9 Autonomía y orientación sociolaboral		64		2
Tutoría alumnos			32		1
Total			1050		30

2. Marco socioprofesional

Competencia general

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

Competencias personales, sociales y profesionales

- Desarrollar habilidades de aprendizaje autónomo, creatividad, autoestima, autocrítica e iniciativa para adoptar, individual y colectivamente, diferentes soluciones ante nuevos contextos y necesidades, aceptando la necesidad de aprendizaje constante y durante toda la vida.
- Establecer una eficaz comunicación verbal, escrita y gestual para transmitir y recibir una correcta información y resolver situaciones conflictivas, tanto en las relaciones en el entorno de trabajo como en las relaciones personales, reconociendo su importancia en el logro de objetivos personales, sociales y profesionales.
- Aplicar principios, formas de expresión, procedimientos y razonamientos básicos propios del conocimiento científico-técnico para analizar la información, comprender sucesos y resolver problemas de la vida cotidiana y del entorno profesional, de un modo eficaz y con sentido crítico.
- Utilizar críticamente los recursos tecnológicos disponibles para resolver problemas habituales de modo eficaz, desarrollando habilidades de búsqueda, selección y utilización de información procedente de diversas fuentes y su transformación en conocimiento, aprovechando las posibilidades que ofrecen las TIC.

- Realizar operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta, de acuerdo con la normativa, siguiendo los procedimientos establecidos y las instrucciones recibidas, y cumpliendo las medidas de seguridad y los requisitos de calidad y protección del medioambiente.
- Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, de acuerdo con la normativa, siguiendo los procedimientos establecidos y las instrucciones recibidas, y cumpliendo las medidas de seguridad y los requisitos de calidad y protección del medioambiente.
- Manipular y trasladar productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, utilizando transpalés y carretillas de mano, de acuerdo con la normativa, siguiendo los procedimientos establecidos y las instrucciones recibidas, y cumpliendo las medidas de seguridad y los requisitos de calidad y protección del medioambiente.
- Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente, de acuerdo con la normativa, siguiendo los procedimientos establecidos y las instrucciones recibidas, y cumpliendo las medidas de seguridad y los requisitos de calidad y protección del medioambiente.
- Desarrollar y consolidar hábitos de trabajo individual y en equipo, respetando el trabajo y las ideas de los demás, aprendiendo a partir de los errores, y cooperando en la superación de las dificultades y en la consecución de los objetivos propuestos.
- Asumir el compromiso de mantener y cuidar las instalaciones y equipos, y obtener el máximo provecho de los medios materiales utilizados en los procesos, evitando costes y desgastes innecesarios.
- Mantener hábitos de orden, puntualidad, responsabilidad y pulcritud en el desarrollo individual y colectivo de las actividades, reconociendo su importancia en el logro de buenos resultados y en la satisfacción propia, de los compañeros y de los usuarios.
- Valorar y cumplir la normativa de seguridad e higiene, calidad y de protección del medio ambiente, anticipándose y previniendo los posibles riesgos personales y colectivos, utilizando eficientemente los recursos y actuando según el plan de prevención de riesgos existente.
- Mostrar interés por adquirir una visión global y coordinada de los procesos de producción y/o creación de servicios a los que está vinculada la competencia general del programa, desarrollando el espíritu emprendedor y la confianza en sí mismo así como la capacidad para tomar decisiones y asumir responsabilidades a su nivel.

Relación de Cualificaciones profesionales asociadas y sus unidades de competencia

Cualificación Profesional: **ACTIVIDADES AUXILIARES DE COMERCIO**

UC1327_1	Realizar operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta
UC1326_1	Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos
UC1328_1	Manipular y trasladar productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, utilizando transpalés y carretillas de mano
UC1329_1	Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente
Código: COM412_1. Nivel: 1. R. D. 1179/2008, de 11 de julio, Anexo CDXII, BOE nº 180 de 26 de julio de 2008	

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

- Auxiliar de dependiente de comercio.
- Reponedor.

- Preparador de pedidos.
- Repartidor de proximidad a pie.

3. Currículo de los módulos

Módulo Profesional nº 1: OPERACIONES AUXILIARES EN EL PUNTO DE VENTA		
Asociado a la Unidad de Competencia: REALIZAR OPERACIONES AUXILIARES DE REPOSICIÓN, DISPOSICIÓN Y ACONDICIONAMIENTO DE PRODUCTOS EN EL PUNTO DE VENTA		
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
<p>1.1. ANALIZA LA ACTIVIDAD DE AUXILIAR DE COMERCIO, RELACIONÁNDOLA CON EL SECTOR Y CON SU ENTORNO, CONSIDERANDO LAS INNOVACIONES TECNOLÓGICAS Y ORGANIZATIVAS Y LOS PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS DE LA PROFESIÓN EN CANARIAS.</p> <p>1.2. DIFERENCIA LOS SISTEMAS Y ZONAS HABITUALES DE DISTRIBUCIÓN Y ORGANIZACIÓN DE PRODUCTOS, EN DISTINTOS TIPOS DE SUPERFICIES COMERCIALES.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se han descrito las características diferenciales de la actividad profesional en Canarias. - Se han reconocido los procesos característicos relacionados con la actividad profesional en Canarias. - Se han identificado nuevos materiales, productos, técnicas, e instrumentos y procedimientos innovadores, relacionados con la profesión, interesándose por los mismos y actualizándose respecto a su utilización. - Se ha descrito la configuración profesional y empresarial relacionada con el sector en Canarias. - Se han identificado los tipos de empresas más característicos del sector en Canarias. - Se han identificado las funciones y competencias más importantes de los distintos profesionales que intervienen en los procesos del sector. - Se ha valorado la participación en actuaciones profesionales encaminadas a garantizar la conservación del patrimonio y la protección del medioambiente de Canarias. - Se han identificado los elementos de las zonas de las superficies comerciales diferenciando entre zona de ventas, zona de almacén, zonas de recepción y descarga y otras zonas auxiliares, reconociendo los procesos que se llevan a cabo en cada una. - Se han explicado los criterios de organización y distribución de productos, en la superficie comercial de distintos tipos de establecimiento y sus diferentes zonas. - Se han diferenciado las características de las zonas frías y calientes de distintos tipos de establecimientos comerciales. - Se han relacionado las distintas secciones de diferentes tipos de establecimientos comerciales, según criterios de clasificación y categoría de productos de gran consumo, alimentarios y no alimentarios. - Se han localizado al menos, a partir de distintos planos de establecimientos comerciales, convenientemente caracterizados: <ul style="list-style-type: none"> · Las secciones existentes. · Los pasillos y zonas de paso. · El <i>backoffice</i> y almacén. · La zona entrada y salida. · La zona de caja. - Se han indicado las ventajas del orden y limpieza en el punto de venta, y se han aplicado las normas de higiene y organización en las superficies comerciales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Características de la actividad en Canarias <ul style="list-style-type: none"> · Identificación de las características diferenciales y la estructura del sector en Canarias. · Descripción de las actividades tipo. Configuración profesional. · Tipología de empresas en Canarias. <ul style="list-style-type: none"> · Características. Procesos y funciones. · Campos de actividad. · Ubicación de la actividad profesional. Profesiones, ocupaciones y puestos de trabajo relacionados. - Innovaciones en la actividad profesional, los recursos y los productos <ul style="list-style-type: none"> · Identificación de nuevas técnicas, instrumentos y procedimientos relacionados con la profesión. · Descripción de productos y servicios novedosos. · Valoración de la propia participación en la actividad profesional, la calidad de los servicios o productos y el respeto al patrimonio y al medio ambiente de Canarias. - Operativa de la organización y animación de superficies comerciales <ul style="list-style-type: none"> · Tipología de superficies comerciales. Características y diferencias. · Distribución física de zonas en los establecimientos comerciales. Criterios de organización. · Zonas y secciones habituales. Criterios de clasificación. · Técnicas de animación del punto de venta: <i>merchandising</i> 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.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
<p>1.3. REALIZA EL MONTAJE DE 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se han diferenciado los distintos tipos de mobiliario y elementos que se utilizan habitualmente en la exposición de los productos en superficies de venta: expositores, carteles, precios, promociones o cualquier otro elemento de <i>merchandising</i>. - Se han descrito las características y funciones del mobiliario y elementos internos y externos, utilizados para la presentación de los surtidos de distintos tipos de productos, en superficies comerciales debidamente caracterizadas con una determinada seña de identidad corporativa. - Se han detallado las variables básicas del comportamiento del cliente en el punto de venta en relación a la situación y colocación del mobiliario, elementos promocionales, ubicación y fronteo de productos. - Se ha explicado la necesidad de actualización de la información contenida en etiquetas, carteles y folletos informativos o publicitarios, en superficies comerciales. - Se ha diferenciado, a partir de supuestos prácticos en que se caracterizan debidamente superficies comerciales: <ul style="list-style-type: none"> · El mobiliario: góndolas, estanterías, expositores, vitrinas y cualquier otro mobiliario existentes. · Las normas aplicadas para la distribución del equipo y elementos mobiliarios. · El equipo de seguridad existente. - Se han diferenciado las medidas de prevención de riesgos laborales y elementos de protección que deben utilizarse en el proceso de montaje de mobiliario en las superficies comerciales. - Se ha realizado el montaje de expositores o mobiliario comercial sencillo, a partir de instrucciones, utilizando adecuadamente los útiles y herramientas necesarios, y 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. - Se han colocado los diferentes equipos, materiales y soportes de carteles en el lugar, aplicando los criterios establecidos por el fabricante e instrucciones de montaje, en supuestos prácticos de colocación de estanterías, expositores y cartelería en una superficie comercial previamente definida. - A partir de distintas propuestas de escaparate convenientemente caracterizadas: <ul style="list-style-type: none"> · Se han identificado materiales, herramientas, accesorios y elementos de animación existentes. · Se han señalado los pasos y proceso de elaboración y montaje. · Se ha realizado el montaje de los elementos del escaparate, siguiendo las instrucciones y pasos identificados. 	<ul style="list-style-type: none"> · Acondicionamiento y limpieza de la superficie comercial. - Técnicas y equipos básicos en la implantación y colocación de productos <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: <i>facing</i> del lineal. Implantación vertical y horizontal de productos. · Criterios de reposición y rotación de productos en lineal y superficie comercial. · Control de productos en el lineal: roturas de stock y desabastecimientos. · Etiquetado e información de productos en la superficie comercial. · Prevención de riesgos laborales aplicables a operaciones de montaje y elementos expositores. · Higiene postural y recomendaciones básicas para la prevención de lesiones en la reposición de productos. Equipos de protección individual. - Técnicas de empaquetado comercial de productos <ul style="list-style-type: none"> · Función y tipos de empaquetado atractivo y seguro. · Técnicas de empaquetado según distintos tipos de productos, formas y volúmenes. · Características de distintos tipos de materiales para el empaquetado. · Colocación de adornos adecuados a cada campaña y tipo de producto. · Aplicación de técnicas de empaquetado. - Seguridad e higiene, salud, prevención de riesgos, medio ambiente, calidad y responsabilidad <ul style="list-style-type: none"> · Identificación, interpretación y aplicación de normas higiénico-sanitarias, de seguridad, salud y medioambientales. Reconocimiento e interpretación de información y señales. · Procedimientos de actuación y primeros auxilios en casos de accidente.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
<p>1.4. COLOCA DISTINTOS TIPOS DE PRODUCTOS EN ESTANTERÍAS, EXPOSITORES O MOBILIARIO ESPECÍFICO DEL PUNTO DE VENTA, EN BASE A INSTRUCCIONES ESCRITAS, GRÁFICAS O PLANOGRAMAS, RESPETANDO LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS PRODUCTOS Y LAS NORMAS DE SEGURIDAD, HIGIENE POSTURAL Y PREVENCIÓN DE RIESGOS.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se han explicado las funciones y necesidad de reposición, abastecimiento, colocación y disposición de productos en el lineal o punto de venta diferenciando, al menos, el incremento de las ventas y rentabilidad de la actividad comercial, pérdidas por roturas de stocks. - Se han detallado las consecuencias e importancia de realizar la reposición y rotación de los productos en su lugar de ubicación, controlando la fecha de caducidad, lote u otros criterios de promoción, ofertas del día. - Se han diferenciado los criterios y parámetros, físicos y comerciales, utilizados habitualmente en la colocación y frondeo de productos en el lineal, en distintos niveles y zonas del lineal, y la forma de exposición. - Se han explicado la importancia del frondeo y <i>facing</i> en el lineal, y la necesidad de optimización del espacio, teniendo en cuenta la complementariedad de los productos y el espacio disponible. - En supuestos prácticos convenientemente detallados en los que se dan instrucciones por escrito o gráficas para la reposición de diferentes tipos de productos: <ul style="list-style-type: none"> · Se han seleccionado con exactitud los productos que contiene la orden de trabajo. · Se ha identificado el lugar y disposición de los productos a partir de los datos que contiene la orden de trabajo, planograma, foto o gráfico del lineal, y etiqueta del producto. · Se ha determinado el equipo y normas de manipulación necesarios para reponer el producto en condiciones de seguridad, higiene y salud. · Se han colocado los productos en el lineal, interpretando con eficacia, rapidez y certeza las instrucciones de colocación recibidas. · Se ha utilizado con destreza el equipo de identificación y etiquetado (pistola láser, PDA), para la lectura de códigos de barras de las etiquetas de productos. - Se han detallado las normas de manipulación e higiene postural en la colocación de productos, en el punto de venta. - Se han identificado las lesiones y riesgos para la salud más habituales en la reposición y colocación, repetitiva y manual, de cargas. 	<ul style="list-style-type: none"> · Utilización de medios y equipos de protección personal en el desarrollo de las distintas actividades. · Verificación de los niveles de calidad y realización de los controles establecidos. · Indumentaria y posiciones ergonómicas aconsejables. Aplicación de la indumentaria adecuada: calzado, guantes, ropa, protección ocular, acústica. · Adaptación, integración y actuación responsable en los grupos de trabajo. Responsabilización de las tareas desarrolladas. · Mantenimiento del área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza. · Recepción y comunicación de instrucciones, incidencias y resultados. · Interpretación de la documentación e información relacionada con las actividades. Fichas y ordenes de trabajo.
<p>1.5. MANEJA 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"> - Se han identificado los medios y equipos de manipulación y reconocimiento de productos utilizados en la reposición y localización de productos: pistola láser, PDA, transpalé. - Se han diferenciado las características y funcionalidad de los equipos de identificación y localización de productos en el punto de venta. - Se han descrito las ventajas de la implantación de sistemas de localización y etiquetas inteligentes en el punto de venta. - Se han relacionado las variables que hacen, a determinados productos y lugares del punto de venta, tener más riesgo de hurto, y los sistemas de seguridad y antirrobo utilizados habitualmente en el sector de la distribución comercial, para su control. - Se han utilizado los equipos de identificación (pistola láser, PDA) para la lectura de códigos de barras de las etiquetas de productos, en puntos de venta convenientemente caracterizados. 	

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
<p>1.6. APLICA TÉCNICAS DE EMPAQUETADO Y PRESENTACIÓN ATRACTIVA, EN FUNCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DE DISTINTOS TIPOS DE PRODUCTOS Y OBJETIVOS COMERCIALES, UTILIZANDO LOS MATERIALES NECESARIOS DE FORMA EFICIENTE.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se ha interpretado a partir de distintos casos de etiquetas y códigos de barra de productos, la información contenida sobre la manipulación y conservación, diferenciando: <ul style="list-style-type: none"> · Lote. · Punto de origen. · Punto de destino. · Condiciones de conservación. · Fecha de rotación y caducidad. - Se ha realizado el recuento y determinado los totales de unidades por producto, contabilizando visualmente y utilizando el equipo de conteo, a partir de supuestos de recuento de productos de puntos de venta, convenientemente caracterizados. <p>1.7. APLICA CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS DE ORGANIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL ORDEN Y LIMPIEZA PROPIOS Y DEL PUNTO DE VENTA, UTILIZANDO EL MATERIAL Y EQUIPO NECESARIO.</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> - Se han descrito los pasos y las técnicas básicas de empaquetado y envoltorio de productos con carácter comercial. - Se han distinguido los medios necesarios para aplicar las técnicas básicas en el empaquetado de diferentes tipos de productos. - Se ha indicado la importancia del empaquetado de los productos en relación a la venta e imagen que se pretende transmitir al cliente. - Se han identificado diferentes tipos de materiales, paquetes y envoltorios utilizados habitualmente, según la finalidad del empaquetado, tipo de producto, características e imagen comercial que se pretende transmitir. - Se han diferenciado las características de las distintas técnicas de empaquetado para determinados productos, según su forma y volumen. - Se ha argumentado la importancia de realizar el empaquetado de forma ordenada y eficiente, optimizando el material necesario. - Se han indicado las ventajas de disponer de un lugar de trabajo limpio y ordenado para el empaquetado de productos. - A partir de pautas sobre la imagen que se quiere transmitir en el empaquetado de productos de distintas características y formas: <ul style="list-style-type: none"> · Se han distinguido las características del producto que determinan una forma o técnica de empaquetado diferente. · Se ha seleccionado el tipo y cantidad de material para envolver eficazmente el producto según sus características. · Se han aplicado eficazmente las técnicas de empaquetado en productos con distintas formas, utilizando el material seleccionado previamente, y minimizando los residuos generados. · Se ha realizado la presentación del producto acabado. 	
	<ul style="list-style-type: none"> - Se han identificado los productos y utensilios utilizados en las operaciones de limpieza y mantenimiento de establecimientos comerciales, teniendo en cuenta los distintos materiales, su composición, y las normas higiénico-sanitarias. - Se han asociado los diferentes tipos de residuos y elementos desechables, generados en un establecimiento comercial, y susceptibles de reciclaje, con el contenedor adecuado. 	

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
<p>1.8. CUMPLE LAS NORMAS HIGIÉNICO-SANITARIAS, DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS, DE PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL Y LOS REQUISITOS DE CALIDAD, ACTUANDO DE FORMA RESPONSABLE E INTEGRADA EN TODAS LAS ACTIVIDADES.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se han propuesto distintas acciones de limpieza y mantenimiento de los lineales, mobiliario, local y escaparates, aplicando las normas higiénico-sanitarias y de prevención de riesgos laborales, a partir de casos prácticos de puntos de venta o secciones desordenados y sucios. - Se ha argumentado la importancia del orden y la limpieza del punto de venta, en la imagen del establecimiento que se transmite al cliente, valorando el cumplimiento de las normas y medidas de higiene. - En supuestos prácticos para establecimientos comerciales con un determinado surtido de productos previamente definido: <ul style="list-style-type: none"> · Se han limpiado y acondicionado los lineales, estanterías y expositores para la colocación de los productos. · Se han separado los residuos y elementos desechables generados, según sus características, para su reciclaje. - Se ha valorado la imagen de los trabajadores como representantes de la empresa ante el cliente final. - Se han identificado los riesgos asociados a las características específicas de su actividad y de los medios utilizados, así como la información y señales de precaución existentes. - Se han utilizado los medios y equipos de protección personal, de prevención de riesgos y de protección medioambiental requeridos en la actividad, minimizando el consumo de energía y la generación de residuos. - Se han aplicado en todo momento las normas higiénico-sanitarias, de seguridad y de protección medioambiental, en el desarrollo de las distintas actividades. - Se han empleado los elementos de seguridad de los equipos y útiles, así como de la indumentaria adecuados (calzado, guantes, ropa, protección ocular, acústica). - Se han adoptado posiciones corporales adecuadas, ajustándose a principios ergonómicos. - Se han aplicado las normas y los procedimientos establecidos, y comprobado los niveles de calidad requeridos. - Se ha mostrado en todo momento una actitud de respeto a los procedimientos y normas de funcionamiento. - Se ha cuidado la imagen personal, especialmente en lo relativo al aspecto y la higiene. - Se han organizado y realizado las tareas de acuerdo con las orientaciones recibidas y con los procedimientos establecidos, con criterios de rendimiento, seguridad y calidad. - Se ha demostrado respeto hacia los demás, interés por la información y la comunicación y responsabilidad en el uso de los equipos e instalaciones. 	

Módulo Profesional nº 2: PREPARACIÓN DE PEDIDOS

Asociado a la Unidad de Competencia: PREPARAR PEDIDOS DE FORMA EFICAZ Y EFICIENTE, SIGUIENDO PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
<p>2.1. INTERPRETA LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ÓRDENES DE PEDIDO DE DISTINTA NATURALEZA O DE DIFERENTES TIPOS DE EMPRESAS O ALMACENES, TANTO DE CARÁCTER COMERCIAL COMO INDUSTRIAL.</p> <p>2.2. INTERPRETA LA SIMBOLOGÍA Y RECOMENDACIONES BÁSICAS EN LA MANIPULACIÓN MANUAL, CONSERVACIÓN Y EMBALAJE DE PEDIDOS DE MERCANCÍAS O PRODUCTOS DE DISTINTA NATURALEZA.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se han descrito los documentos propios de los pedidos, en diferentes tipos de empresas de distribución comercial, almacenaje, e industriales diferenciando: <ul style="list-style-type: none"> · Hoja de pedido. · Albarán. · Orden de reparto. · <i>Packing list</i> o documento de transporte. - Se han diferenciado las fases y diferencias de un proceso de preparación de pedidos en un comercio, tienda o gran superficie, una empresa de servicios de almacén y de logística, y en una empresa industrial. - A partir de distintos supuestos de preparación de pedidos con documentos incompletos: <ul style="list-style-type: none"> · Se han argumentado las implicaciones que tiene la existencia de errores y carencia de datos para la realización efectiva del pedido. · Se han cumplimentado correctamente, de forma ordenada y sin tachaduras, todos los apartados necesarios. - A partir de los datos contenidos en distintos supuestos de orden de pedido, <i>packing list</i> y albarán de entrega: <ul style="list-style-type: none"> · Se han clasificado los tipos de productos y condiciones establecidas para la preparación del mismo: unidad de pedido, número y referencia de los productos y mercancías, cantidad. · Se han agrupado los productos según su correspondencia o características. · Se han argumentado las implicaciones que tiene la existencia de errores y carencias de datos para la realización efectiva del pedido. - Se han detallado las ventajas de registrar y documentar los flujos de información, derivados de la preparación de pedidos, para el control, trazabilidad y abastecimiento de productos. - Se ha manejado un equipo portátil de transmisión de datos (PDA u otro), en supuestos prácticos debidamente caracterizados de transmisión de datos a través de radio frecuencia. - Se ha descrito la simbología básica en la manipulación y embalaje de productos básicos de gran consumo, alimentación y no alimentación. - Se han descrito los daños o desperfectos que pueden sufrir las mercancías o 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. 	<ul style="list-style-type: none"> - Operativa básica en la preparación de pedidos <ul style="list-style-type: none"> · La preparación de pedidos: pasos y características. · Documentación básica. · Control y soporte documental. Trazabilidad. · Consideraciones básicas para la preparación del pedido. · Tipos de mercancías o productos. Características, tipos de pedido, unidad de pedido y embalaje. · Optimización de la unidad de pedido. Tiempo de preparación. · Métodos de preparación de pedidos: manual, semiautomáticos y automáticos. · Sistemas de pesaje y optimización del pedido. Otros sistemas: <i>picking</i> por voz. · Verificación del pedido. Registro y comprobación. Flujos de información. · Casos prácticos. - Técnicas y equipos de preparación de pedidos <ul style="list-style-type: none"> · Equipos y medios habituales. · Normas y recomendaciones básicas. · Pesaje, colocación y visibilidad. Equipos de pesaje y preparación de pedidos. · Interpretación de simbología básica en la presentación y manipulación de productos o mercancías. · Colocación y disposición de productos o mercancías en la unidad de pedido. · Complementariedad de productos o mercancías y características de conservación y manipulación de productos. · Finalización del pedido: presentación y embalado para su transporte o entrega. · Embalado manual y mecánico. Utilización de distintos materiales y equipos de embalaje. · Normas de prevención de riesgos laborales aplicadas a la preparación de pedidos. · Accidentes y riesgos habituales en la preparación de pedidos. · Higiene postural: recomendaciones básicas en la manipulación manual de cargas y exposición a posturas forzadas.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
<p>2.3. REALIZA DISTINTOS TIPOS DE PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y SU EMBALAJE, TANTO DE FORMA MANUAL COMO UTILIZANDO UN EQUIPO DE EMBALAJE, APLICANDO LOS CRITERIOS DE ETIQUETADO, PESO, VOLUMEN Y VISIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS O MERCANCÍAS, A PARTIR DE DIFERENTES ÓRDENES DE PEDIDO.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se han razonado las exigencias que supone una actitud de prevención y seguridad en la manipulación de mercancías de distintas características, la necesidad de cumplir las normas de manipulación y conservación, en especial en el caso de mercancías peligrosas, y las implicaciones que conlleva no adoptarlas. - Se ha explicado la importancia de la posición de la mercancía en el bulto o unidad de carga, y de la simbología que la determina. - Se han interpretado los símbolos utilizados habitualmente en el embalaje de los productos siguiendo normas de codificación comercial (Recomendaciones de la Asociación Española de Codificación Comercial para la Logística (RAL), ISO 780:1999). - En casos prácticos debidamente caracterizados: <ul style="list-style-type: none"> · Se ha interpretado la simbología necesaria para la presentación y recomendaciones de acondicionamiento y manipulación de los bultos y mercancías o productos, en función de sus características. · Se han descrito las actuaciones que deben tomarse como consecuencia de la simbología o pictograma de movimiento y manipulación. - Se han descrito los pasos y procedimientos en la preparación de pedidos: selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final. - Se han enumerado las características de los principales tipos de envases, embalajes y sistemas de paletización, relacionándolas con las características físicas y técnicas de los productos o mercancías. - Se han diferenciado las distintas unidades de manipulación y carga utilizadas habitualmente, así como las unidades de comercialización y venta de productos o mercancías. - Se ha descrito la funcionalidad y utilidad de los principales procedimientos de agrupación de productos o mercancías, tanto para posteriores manipulaciones como durante el transporte. - Se han enumerado los tipos normalizados de unidades de manipulación, paletas y sistemas de embalaje más habituales, en el transporte de cargas o bultos. - Se ha valorado la importancia de la minimización y reducción de residuos en el embalaje de pedidos. - Se ha realizado la preparación del pedido, en distintos casos prácticos de órdenes de pedidos, perfectamente definidos, 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. · Las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, y retirando los residuos generados en la preparación y embalaje. - Se han pesado y/o medido las cantidades solicitadas en el pedido, a partir de distintos órdenes de pedido de mercancías o productos a granel, con especificación de distintas unidades de medida y peso: <ul style="list-style-type: none"> · Manejando con precisión el pesaje y/o conteo. manual o mecánico. · Respetando la simbología y recomendaciones de manipulación de las mercancías o productos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad e higiene, salud, prevención de riesgos, medio ambiente, calidad y responsabilidad <ul style="list-style-type: none"> · Identificación, interpretación y aplicación de normas higiénico-sanitarias, de seguridad, salud y medioambientales. Reconocimiento e interpretación de información y señales. · Procedimientos de actuación y primeros auxilios en casos de accidente. · Utilización de medios y equipos de protección personal en el desarrollo de las distintas actividades. · Verificación de los niveles de calidad y realización de los controles establecidos. · Indumentaria y posiciones ergonómicas aconsejables. Aplicación de la indumentaria adecuada: calzado, guantes, ropa, protección ocular, acústica. · Adaptación, integración y actuación responsable en los grupos de trabajo. Responsabilización de las tareas desarrolladas. · Mantenimiento del área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza. · Recepción y comunicación de instrucciones, incidencias y resultados. · Interpretación de la documentación e información relacionada con las actividades. Fichas y ordenes de trabajo.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
<p>2.4. CUMPLE LAS NORMAS HIGIÉNICO-SANITARIAS, DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS, DE PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL Y LOS REQUISITOS DE CALIDAD, ACTUANDO DE FORMA RESPONSABLE E INTEGRADA EN TODAS LAS ACTIVIDADES.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se han identificado los riesgos asociados a las características específicas de su actividad y de los medios utilizados, así como la información y señales de precaución existentes. - Se han utilizado los medios y equipos de protección personal, de prevención de riesgos y de protección medioambiental requeridos en la actividad, minimizando el consumo de energía y la generación de residuos. - Se han aplicado en todo momento las normas higiénico-sanitarias, de seguridad y de protección medioambiental, en el desarrollo de las distintas actividades. - Se han empleado los elementos de seguridad de los equipos y útiles, así como de la indumentaria adecuados (calzado, guantes, ropa, protección ocular, acústica) - Se han adoptado posiciones corporales adecuadas, ajustándose a principios ergonómicos. - Se han aplicado las normas y los procedimientos establecidos, y comprobado los niveles de calidad requeridos. - Se ha mostrado en todo momento una actitud de respeto a los procedimientos y normas de funcionamiento. - Se ha cuidado la imagen personal, especialmente en lo relativo al aspecto y la higiene. - Se han organizado y realizado las tareas de acuerdo con las orientaciones recibidas y con los procedimientos establecidos, con criterios de rendimiento, seguridad y calidad. - Se ha demostrado respeto hacia los demás, interés por la información y la comunicación y responsabilidad en el uso de los equipos e instalaciones. 	
<p>2.5. APLICA LAS MEDIDAS Y NORMAS DE MANIPULACIÓN EN EL PESAJE Y ACONDICIONAMIENTO DE PEDIDOS, DE FORMA MANUAL Y UTILIZANDO EL EQUIPO DE MANIPULACIÓN HABITUAL EN LA PREPARACIÓN DE PEDIDOS, DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVA DE SEGURIDAD, HIGIENE Y SALUD.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se han explicado los riesgos sobre la salud de determinadas posturas y accidentes propios de la manipulación manual de productos o mercancías. - Se han descrito los riesgos de manipulación de distintos tipos de productos o mercancías peligrosas, pesadas, perecederas, congeladas, alimentos. - Se han ordenado las mercancías o productos según instrucciones, y considerando la naturaleza y complementariedad de los mismos, a partir de distintas órdenes de pedido. - Se ha realizado la preparación del pedido, en distintos casos prácticos de órdenes de pedidos perfectamente definidos: <ul style="list-style-type: none"> · Seleccionando las mercancías o productos que conforman el pedido, y diferenciando número, cantidad, características y calidad del pedido a preparar. · Organizando las mercancías o productos en una caja o unidad de pedido, de forma ordenada, rápida y efectiva, optimizando el espacio disponible. · Utilizando el equipo de protección individual y de manipulación adecuadamente. - Se han realizado las operaciones de manipulación manual de mercancías o productos, a partir de distintos supuestos, claramente definidos, utilizando los equipos de protección individual y aplicando las normas básicas de prevención de riesgos laborales: <ul style="list-style-type: none"> · En postura de pie: cerca del tronco, con la espalda derecha, evitando giros e inclinaciones, y realizando levantamientos suaves y espaciados. 	

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
	<ul style="list-style-type: none">· 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 nº 3: **MANIPULACIÓN Y MOVIMIENTOS CON TRANSPALÉS Y CARRETILLAS DE MANO**

Asociado a la Unidad de Competencia: **MANIPULAR Y TRASLADAR PRODUCTOS EN LA SUPERFICIE COMERCIAL Y EN EL REPARTO DE PROXIMIDAD, UTILIZANDO TRANSPALÉS Y CARRETILLAS DE MANO**

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
<p>3.1. DIFERENCIA LAS FUNCIONES Y CARACTERÍSTICAS DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO MÓVILES, TRANSPALÉS, MANUALES Y ELÉCTRICOS, Y CARRETILLAS DE MANO, UTILIZADOS HABITUALMENTE EN LA MANIPULACIÓN Y MOVIMIENTOS DE PRODUCTOS.</p> <p>3.2. CONDUCE TRANSPALÉS Y CARRETILLAS DE MANO, A PARTIR DE ÓRDENES DE MOVIMIENTO Y REPARTO, REALIZANDO DISTINTAS MANIOBRAS CON SEGURIDAD Y EFICACIA, Y GARANTIZANDO LA ESTABILIDAD DE LA CARGA.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se han identificado los distintos equipos de trabajo móvil, para el desplazamiento de productos en la superficie comercial y reparto a domicilio: transpalés manuales o eléctricos, apiladores manuales o eléctricos, carretillas contrapesadas, retráctiles, trilaterales o cuatro caminos, transelevadores. - Se han descrito los pasos a seguir en el procedimiento de carga, descarga y transporte de productos, con un transpalé u otro equipo de trabajo básico. - Se ha interpretado la información relativa al origen y destino, localización de productos, condiciones de conservación y manipulación, a partir de distintas órdenes de trabajo y reparto, debidamente caracterizadas, en distintos supuestos de actividad comercial. - A partir de órdenes de movimiento de mercancías, debidamente caracterizadas: <ul style="list-style-type: none"> · Se ha identificado el equipo de trabajo móvil más adecuado para realizar la operación: transpalé o carretilla de mano. · Se ha identificado el equipo de protección individual necesario para el cumplimiento de las normas de seguridad y salud. · Se han identificado los riesgos derivados de la conducción, carga y descarga, apilado y desapilado de productos o mercancías. · Se han realizado las operaciones, utilizando los equipos de protección en condiciones de seguridad. - Se han detallado los pasos previos a realizar en la conducción del equipos de trabajo móvil sencillo, (transpalé, carretilla de mano). - Se han diferenciado las distintas maniobras requeridas (circulación, virajes, giros, paradas, maniobras, estacionamiento), para el manejo de transpalés y equipos de trabajo móvil sencillos. - Se han identificado los elementos y dispositivos de seguridad de los equipos de trabajo, en distintas maniobras (marcha atrás, giros). - Se ha realizado la carga en el equipo de trabajo móvil (transpalé y carretilla de mano), en supuestos prácticos debidamente caracterizados de movimiento de productos: <ul style="list-style-type: none"> · Repartiendo la carga o productos de manera uniforme y equilibrada. · Redistribuyendo la carga después de realizar descargas parciales. · Asegurando la carga mediante cuerdas, cables, correas, cadenas, tensores, calzos, cuñas. - A partir de distintos supuestos de reparto o movimiento de mercancías, utilizando un transpalé o carretilla de mano: <ul style="list-style-type: none"> · Se han realizado las operaciones de enganche y sujeción de cargas. · Se ha trasladado la carga cumpliendo las normas de circulación. · Se han adoptado las normas de seguridad y salud. · Se ha realizado la operación y maniobras, señalizándolas adecuadamente y eludiendo baches y otras irregularidades del suelo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Operativa y documentación de movimiento y reparto de proximidad <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 dentro y fuera de la superficie comercial. · Órdenes de reparto de proximidad: Definición de recorrido/rutas de reparto. · Interpretación de callejeros locales. · Normas y recomendaciones de seguridad de movimiento, manipulación manual y conservación de productos. · Normas y recomendaciones de circulación, de carga y descarga. - Conducción de transpalés y carretillas de mano <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, carretillas contrapesadas. · 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. · Maniobras en el movimiento de cargas con equipos de trabajo móvil. - Mantenimiento de primer nivel de transpalés y carretillas de mano <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.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
<p>3.3. INTERPRETA LA SEÑALIZACIÓN Y NORMAS DE CIRCULACIÓN AL MANEJAR EQUIPOS DE TRABAJO MÓVIL, TRANSPALÉ O CARRETILLA DE MANO EN DISTINTAS SUPERFICIES O ESPACIOS DE TRABAJO.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se han identificado e interpretado las señales normalizadas que delimitan las zonas específicas de trabajo y movimiento. - Se han identificado e interpretado las señales normalizadas que deben delimitar las zonas reservadas a peatones, y otras situadas en las vías de circulación. - Se han interpretado las señales obligatorias del móvil habitual (transpalés, carretilla de mano), que hacen referencia a la manipulación y carga de productos. - Se han reconocido 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. - Se ha argumentado la importancia de señalar determinadas operaciones y movimientos en la superficie comercial, aplicando la normativa de prevención de riesgos laborales. - Se ha actuado respetando las distintas normas y señales de circulación, y se han utilizado los dispositivos de seguridad y aviso del transpalé o carretilla de mano, a partir de supuestos prácticos de órdenes de movimiento de cargas, en superficies comerciales. 	<ul style="list-style-type: none"> · Recomendaciones básicas del fabricante para el mantenimiento de equipos. · Sistema hidráulico y de elevación. · Cambio y carga de baterías. · Comprobación rutinaria y mantenimiento básico. · Operaciones de mantenimiento de primer nivel. <p>- Seguridad e higiene, salud, prevención de riesgos, medio ambiente, calidad y responsabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> · Identificación, interpretación y aplicación de normas higiénico-sanitarias, de seguridad, salud y medioambientales. Reconocimiento e interpretación de información y señales. · Planes de prevención de riesgos. Identificación de actuaciones a desarrollar en situaciones de emergencia. · Procedimientos de actuación y primeros auxilios en casos de accidente. · Utilización de medios y equipos de protección personal en el desarrollo de las distintas actividades. · Verificación de los niveles de calidad y realización de los controles establecidos. · Indumentaria y posiciones ergonómicas aconsejables. Aplicación de la indumentaria adecuada: calzado, guantes, ropa, protección ocular, acústica. · Adaptación, integración y actuación responsable en los grupos de trabajo. Responsabilización de las tareas desarrolladas. · Mantenimiento del área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza. · Recepción y comunicación de instrucciones, incidencias y resultados. · Interpretación de la documentación e información relacionada con las actividades. Fichas y ordenes de trabajo.
<p>3.4. DIFERENCIA LOS ELEMENTOS Y CRITERIOS A CONSIDERAR EN EL RECORRIDO/RUTA DE REPARTO DE PROXIMIDAD, ORIGEN, DESTINO, PLAZOS Y HORARIOS DE RECOGIDA/ENTREGA, DE DISTINTAS ÓRDENES DE REPARTO O MOVIMIENTO.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se han identificado los condicionantes que intervienen en la ruta de reparto: características de los productos, del servicio, de la distancia, de los tiempos, del coste. - Se han identificado los aspectos que afectan a la circulación con carretillas de mano por la vía pública, así como a la carga y descarga. - Se ha interpretado la información que se extrae de las órdenes de pedido realizadas en un establecimiento comercial, precisando su función, los requisitos formales que deben reunir, y las condiciones de entrega (porte pagado o debido). - En distintos casos prácticos debidamente caracterizados: <ul style="list-style-type: none"> · Se han realizado las comprobaciones pertinentes de los documentos comerciales: pedidos, albaranes, facturas, documentos sustitutivos. · Se han efectuado las comprobaciones pertinentes para establecer la conformidad de los cobros y pagos. - Se ha ordenado la secuencia y horarios de recogida y entrega, siguiendo criterios de proximidad y economía de tiempos, a partir de distintos supuestos con necesidades de reparto a distintos puntos de entrega, en un área determinada. - A partir de distintos supuestos de reparto, debidamente caracterizados, con puntos de entrega y horarios determinados: <ul style="list-style-type: none"> · Se ha interpretado el plano o callejero del barrio o ciudad. · Se han localizado los puntos de entrega, y se han asociado con su horario de entrega. · Se ha realizado el reparto en el plazo y forma previstos. 	

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
<p>3.5. APLICA LAS TÉCNICAS Y PAUTAS ESPECÍFICAS DE MANTENIMIENTO DE PRIMER NIVEL Y DETECCIÓN DE ANOMALÍAS DE TRANSPALÉS, CARRETILLAS Y OTROS EQUIPOS DE TRABAJO MÓVIL SENCILLOS, DE ACUERDO CON LAS INSTRUCCIONES DEL FABRICANTE.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se ha identificado, sobre un transpalé o maqueta, los mandos, sistemas y elementos de conducción y manipulación, los indicadores de nivel de carga de batería. - Se han interpretado, en las instrucciones del manual de mantenimiento, las operaciones que corresponden a un nivel de mantenimiento y conservación básico. - Se ha valorado el cuidado y mantenimiento de los equipos de trabajo, como elementos de ayuda para la realización de la actividad profesional. - Se ha verificado el correcto funcionamiento de un transpalé antes de hacer uso de él comprobando, al menos, el funcionamiento de los sistemas de: <ul style="list-style-type: none"> · Elevación y descenso de la horquilla. · Frenado y circuito hidráulico. · Rodamiento y deslizamiento de las ruedas. - Se han identificado aquellas anomalías que afectan a la conducción o manipulación segura del transpalé o equipo de trabajo móvil, y que ocasionan su inmovilización. - A partir de supuestos prácticos, debidamente caracterizados, en el que el transpalé o equipo de trabajo sufre anomalías de funcionamiento: <ul style="list-style-type: none"> · Se ha identificado correctamente la anomalía. · Se han diferenciado las que tengan su origen en defectos de fabricación o mantenimiento. · Se han reparado o tomado las medidas necesarias para corregir dicha las anomalías y, en caso de superar su nivel de responsabilidad, comunicarla a quien corresponda. - Se han realizado las operaciones de mantenimiento, que corresponden a su nivel de responsabilidad, del transpalé o carretilla de mano, siguiendo las indicaciones del fabricante. 	
<p>3.6. CUMPLE LAS NORMAS HIGIÉNICO-SANITARIAS, DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS, DE PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL Y LOS REQUISITOS DE CALIDAD, EN OPERACIONES DE MANIPULACIÓN Y MOVIMIENTO DE CARGAS UTILIZANDO EQUIPOS DE TRABAJO MÓVIL, TRANSPALÉ Y CARRETILLA DE MANO, ACTUANDO DE FORMA RESPONSABLE E INTEGRADA EN TODAS LAS ACTIVIDADES.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se han identificado los riesgos asociados a las características específicas de su actividad y de los medios utilizados, así como la información y señales de precaución existentes. - Se han identificado, a partir de distintos casos prácticos de movimientos y manipulación de cargas en la superficie comercial, los riesgos derivados del manejo inadecuado de transpalés: atrapamientos, cortes, sobreesfuerzos, fatiga posicional, torsiones, vibraciones, ruido. - Se han descrito las medidas de actuación que debe realizar el operario responsable, para corregir y subsanar situaciones de emergencia, derivadas de la caída o accidente durante el movimiento o manipulación de cargas. - Se han aplicado las medidas de actuación, en condiciones de seguridad y salud, ante supuestos de accidentes o imprevistos, en operaciones de movimiento de cargas. - Se han descrito y utilizado los distintos medios y equipos de protección personal, de prevención de riesgos y de protección medioambiental requeridos en la actividad, minimizando el consumo de energía y la generación de residuos. - Se han aplicado en todo momento las normas higiénico-sanitarias, de seguridad y de protección medioambiental, en el desarrollo de las distintas actividades. 	

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
	<ul style="list-style-type: none">- Se han empleado los elementos de seguridad de los equipos y útiles, así como de la indumentaria adecuados (calzado, guantes, ropa, protección ocular, acústica).- Se ha valorado la aplicación de medidas de higiene postural, en la realización de operaciones de manipulación y movimiento de cargas, con traspalés o carretillas de mano.- Se han identificado las medidas de prevención de la fatiga en las actividades: pausas, rotación de tareas, adaptación de tiempos y ritmos a las condiciones de trabajo.- Se han adoptado posiciones corporales adecuadas, ajustándose a principios ergonómicos.- Se han aplicado las normas y los procedimientos establecidos, y comprobado los niveles de calidad requeridos.- Se ha mostrado en todo momento una actitud de respeto a los procedimientos y normas de funcionamiento.- Se ha cuidado la imagen personal, especialmente en lo relativo al aspecto y la higiene.- Se han organizado y realizado las tareas de acuerdo con las orientaciones recibidas y con los procedimientos establecidos, con criterios de rendimiento, seguridad y calidad.- Se ha demostrado respeto hacia los demás, interés por la información y la comunicación y responsabilidad en el uso de los equipos e instalaciones.	

Módulo Profesional nº 4: **ATENCIÓN BÁSICA AL CLIENTE**

Asociado a la Unidad de Competencia: **PROPORCIONAR ATENCIÓN E INFORMACIÓN OPERATIVA, ESTRUCTURADA Y PROTOCOLARIZADA AL CLIENTE**

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
<p>4.1. APLICA TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN BÁSICA, EN DISTINTAS SITUACIONES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, Y EN FUNCIÓN DE DISTINTOS ELEMENTOS, BARRERAS, DIFICULTADES Y ALTERACIONES.</p> <p>4.2. ADOPTA ACTITUDES Y COMPORTAMIENTOS QUE PROPORCIONEN UNA ATENCIÓN EFECTIVA Y DE CALIDAD AL CLIENTE, EN SITUACIONES DE ATENCIÓN BÁSICA EN EL PUNTO DE VENTA.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se ha diferenciado entre procesos de información y de comunicación, identificando el funcionamiento de un proceso de comunicación efectiva, y los elementos que intervienen. - Se ha explicado en qué consiste la escucha activa, en un proceso de comunicación efectiva, y sus componentes verbales, no verbales y paraverbales. - A partir de casos prácticos convenientemente caracterizados, en los que se observa una comunicación entre dos interlocutores que utilizan algunas señales de escucha: <ul style="list-style-type: none"> · Se han discriminado los diferentes signos y señales de escucha en la comunicación entre interlocutores. · Se han definido los componentes actitudinales principales para una escucha empática y efectiva. · Se han identificado las habilidades técnicas y personales a utilizar en la escucha efectiva. · Se han identificado los errores más comunes que se cometen en la escucha efectiva. · Se ha explicado la utilidad y ventajas de la escucha efectiva en las comunicaciones interpersonales. - Se han identificado los errores que suponen una barrera en la comunicación. - En diferentes casos de relación interpersonal en entornos de trabajo, adecuadamente caracterizados: <ul style="list-style-type: none"> · Se han definido estrategias y pautas de actuación para el logro de comunicaciones efectivas, desde el punto de vista del emisor. · Se han aplicado pautas de comunicación efectiva en cada caso. · Se han identificado los puntos críticos del proceso de comunicación desarrollado, explicando puntos fuertes y débiles. · Se han explicado las posibles consecuencias de una comunicación no efectiva, en un contexto de trabajo dado. - Se ha valorado la importancia de utilizar un tono de voz amable en la comunicación con clientes. <ul style="list-style-type: none"> - Se ha explicado la importancia de la adecuación de la imagen personal a la imagen que una empresa transmite al cliente. - Se ha argumentado la importancia de la imagen personal y signos de comunicación corporal no verbal, en la atención al cliente. - Se han identificado las pautas de comportamiento, verbales y no verbales, que favorecen una comunicación efectiva con el cliente, en los procesos de la venta. - Se han relacionado distintos tipos de clientes e interlocutores con las técnicas de atención y escucha que se requieren. - Se han identificado las características de una empresa orientada a la fidelización y orientación al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de técnicas de atención y comunicación básica con clientes <ul style="list-style-type: none"> · Concepto, elementos y funciones de la atención al cliente. Etapas del proceso de comunicación interpersonal. · Dificultades y barreras en la comunicación con el cliente. Comunicación oral y escrita. Diferencias y similitudes. Ventajas y desventajas. · Características y elementos de la comunicación no verbal con clientes. · Lenguaje corporal e imagen personal. Técnicas para mejorar la comunicación no verbal en la atención al cliente. Estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo, no asertivo. · Situaciones básicas de atención y relación con el cliente. - La calidad del servicio de atención cliente <ul style="list-style-type: none"> · La calidad como proceso de mejora continua. · La atención personalizada como sinónimo de calidad. · Las reclamaciones y quejas: resolución y pautas de actuación. Documentación básica de atención al cliente. · Excelencia en el servicio. · Valor del cliente satisfecho. · Fuentes de automotivación personal y profesional. - Seguridad e higiene, salud, prevención de riesgos, medio ambiente, calidad y responsabilidad <ul style="list-style-type: none"> · Identificación, interpretación y aplicación de normas higiénico-sanitarias, de seguridad, salud y medioambientales. Reconocimiento e interpretación de información y señales. · Procedimientos de actuación y primeros auxilios en casos de accidente. · Utilización de medios y equipos de protección personal en el desarrollo de las distintas actividades. · Verificación de los niveles de calidad y realización de los controles establecidos.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
<p>4.3. APLICA TÉCNICAS DE ATENCIÓN BÁSICA EN DISTINTAS SITUACIONES DE DEMANDA DE INFORMACIÓN Y SOLICITUDES DE CLIENTES.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se ha valorado la importancia de la comunicación eficaz y la calidad en la atención y servicio al cliente, desde el punto de vista de empresas de servicios. - A partir de solicitudes de información por parte de clientes para la localización de un producto, convenientemente caracterizadas: <ul style="list-style-type: none"> · Se ha interpretado la petición/demanda que formula el cliente, identificando su contenido. · Se ha mostrado una actitud de implicación en la respuesta a la demanda del cliente, mostrando interés en su adecuada resolución. · Se ha respondido con respeto, amabilidad y de forma eficaz al cliente, utilizando el vocabulario y tono adecuados. - En supuestos de solicitud de información de precio o características de un determinado producto/pedido, realizado por un cliente: <ul style="list-style-type: none"> · Se ha interpretado eficazmente la necesidad de información, utilizando los procedimientos y medios disponibles. · Se han transmitido, con claridad y orden, las características básicas y precio demandadas por el cliente. - Se han descrito situaciones en las que se debe dar una atención básica al cliente: solicitud de productos, información, quejas básicas. - Se ha argumentado el coste de la pérdida de clientes afectados por errores y atención deficiente. - Se ha descrito el proceso que habitualmente debe seguir una queja o reclamación, presentada en un establecimiento comercial y/o en el reparto domiciliario. - Se ha identificado la documentación que se utiliza habitualmente para atender una reclamación de un cliente, y la información que debe contener. - A partir de distintas situaciones de atención, demanda de información, conflicto o queja de clientes, convenientemente caracterizadas: <ul style="list-style-type: none"> · Se ha identificado la naturaleza de la atención requerida. · Se ha valorado la capacidad individual para responder a la misma · Se ha realizado la atención al cliente, aplicando técnicas de escucha activa y orientación al cliente. · Se han atendido quejas y reclamaciones básicas, con claridad y asertividad, y siguiendo el procedimiento establecido. · Se ha transmitido, con respeto y amabilidad, una actitud de implicación y compromiso en la resolución de la queja planteada. - A partir de supuestos de reclamación de clientes, en entregas domiciliarias: <ul style="list-style-type: none"> · Se ha determinado el tipo de reclamación y la capacidad y modo de resolverla. · Se ha atendido la queja del cliente, cumplimentando el documento correspondiente. · Se han argumentado las ventajas del registro de las quejas y reclamaciones para la mejora del servicio. · Se han detallado los procedimientos habituales en el registro de incidencias. 	<ul style="list-style-type: none"> · Indumentaria y posiciones ergonómicas aconsejables. · Adaptación, integración y actuación responsable en los grupos de trabajo. Responsabilización de las tareas desarrolladas. · Mantenimiento del área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza. · Recepción y comunicación de instrucciones, incidencias y resultados. · Interpretación de la documentación e información relacionada con las actividades. Fichas y ordenes de trabajo.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
<p>4.4. ADOPTA PAUTAS DE COMPORTAMIENTO ASERTIVO, ADAPTÁNDOLAS A DISTINTAS SITUACIONES (RECLAMACIONES, SOLICITUDES DE CLIENTES) EN EL PUNTO DE VENTA O EN REPARTO A DOMICILIO.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se ha explicado la diferencia entre estilos de respuesta en la interacción verbal. - Se ha reconocido la importancia del comportamiento verbal y no verbal de cada agente que interviene, y sus efectos en la adecuada atención al cliente. - Se ha explicado en qué consiste cada una de las principales técnicas de asertividad: disco rayado, banco de niebla, libre información, aserción negativa, interrogación negativa, autorrevelación, compromiso viable. - Se han aplicado, en diferentes casos debidamente caracterizados, de procesos de comunicación interpersonal en un entorno de trabajo comercial o punto de venta, 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 e información a un miembro del grupo y/o instrucciones al responsable directo. · Recibir y aceptar críticas y/o reclamaciones habituales en las relaciones con clientes, mostrando signos de comportamiento positivo. · Utilizar fórmulas de respuesta asertiva de forma natural y segura. 	
<p>4.5. CUMPLE LAS NORMAS HIGIÉNICO-SANITARIAS, DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS, DE PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL Y LOS REQUISITOS DE CALIDAD, ACTUANDO DE FORMA RESPONSABLE E INTEGRADA EN TODAS LAS ACTIVIDADES.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se han identificado los riesgos asociados a las características específicas de su actividad y de los medios utilizados, así como la información y señales de precaución existentes. - Se han utilizado los medios y equipos de protección personal, de prevención de riesgos y de protección medioambiental requeridos en la actividad, minimizando el consumo de energía y la generación de residuos. - Se han aplicado en todo momento las normas higiénico-sanitarias, de seguridad y de protección medioambiental, en el desarrollo de las distintas actividades. - Se han adoptado posiciones corporales adecuadas, ajustándose a principios ergonómicos. - Se han aplicado las normas y los procedimientos establecidos, y comprobado los niveles de calidad requeridos. - Se ha mostrado en todo momento una actitud de respeto a los procedimientos y normas de funcionamiento. - Se ha cuidado la imagen personal, especialmente en lo relativo al aspecto y la higiene. - Se han organizado y realizado las tareas de acuerdo con las orientaciones recibidas y con los procedimientos establecidos, con criterios de rendimiento, seguridad y calidad. - Se ha demostrado respeto hacia los demás, interés por la información y la comunicación y responsabilidad en el uso de los equipos e instalaciones. 	

Módulo Profesional nº 5: **FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO**

Asociado a la Cualificación Profesional: **ACTIVIDADES AUXILIARES DE COMERCIO**

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS/ACTIVIDADES
<p>5.1. ACTÚA DE FORMA RESPONSABLE Y RESPETUOSA EN EL ENTORNO DE TRABAJO Y SE INTEGRA EN EL SISTEMA DE RELACIONES SOCIOLABORALES DE LA EMPRESA.</p> <p>5.2. CUMPLE LAS NORMAS HIGIÉNICO-SANITARIAS, DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS, DE PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL, Y LOS REQUISITOS DE CALIDAD.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se ha identificado la estructura organizativa de la empresa, las funciones de cada área y los cometidos asignados a su puesto de trabajo. - Se han reconocido y aplicado los protocolos de actuación y los procedimientos específicos de la empresa. - Se ha asistido puntualmente al puesto de trabajo, disfrutando de los descansos y no abandonando la actividad antes de lo establecido sin motivos debidamente justificados. - Se ha mostrado en todo momento una actitud de respeto a los procedimientos y normas internas de funcionamiento de la empresa. - Se ha cuidado la imagen personal, especialmente en lo relativo al aspecto y la higiene. - Se han ejecutado con diligencia las instrucciones recibidas y se ha responsabilizado del trabajo asignado, comunicándose eficazmente con la persona adecuada en cada momento. - Se ha organizado el propio trabajo de acuerdo con las instrucciones recibidas y con los procedimientos establecidos, con criterios de productividad, seguridad y calidad. - Se han mantenido relaciones interpersonales fluidas y correctas con los miembros del centro de trabajo. - Se ha obtenido, en caso de relevo, toda la información disponible del anterior o transmitido al que lo sustituye la información derivada de su permanencia en el puesto de trabajo. - Se ha demostrado un buen hacer profesional, cumpliendo las tareas y objetivos asignados en orden de prioridad y en un tiempo límite razonable. - Se ha atendido debidamente a los clientes, demostrando cortesía, respeto y discreción, respetando en todo momento la confidencialidad de la información disponible. - Se ha realizado el registro de las incidencias con clientes (quejas, reclamaciones), valorando su ventaja en la mejora del servicio. <ul style="list-style-type: none"> - Se han reconocido e interpretado las normas de carácter general y las específicas de la empresa, relacionadas con su actividad. - Se ha identificado lo establecido para su nivel en el plan de prevención de riesgos y actuado de acuerdo con él en todo momento, especialmente en situaciones de emergencia o de riesgo inminente. - Se han identificado los riesgos asociados a las características específicas del puesto de trabajo y de los equipos, así como la información y señales de precaución que existan en el lugar de su actividad. - Se han utilizado los medios y equipos de protección personal, de prevención de riesgos y de protección medioambiental requeridos en la actividad, minimizando el consumo de energía y la generación de residuos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Empresa, integración laboral, documentación e información <ul style="list-style-type: none"> · Adaptación a la organización específica de la empresa e integración en el sistema de relaciones sociolaborales. · Integración y actuación responsable en el marco del equipo de trabajo. · Responsabilización de la labor desarrollada. Comunicación eficaz con la persona adecuada en cada momento. · Ejecución de las tareas de acuerdo con las instrucciones recibidas y aplicando los procedimientos específicos de la empresa. · Mantenimiento de su área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza. · Mantenimiento de las instalaciones, equipos y herramientas. · Colaboración y aplicación de los procedimientos establecidos. · Recepción y comunicación de instrucciones, incidencias y resultados. · Interpretación de la documentación e información sobre empresas, productos y servicios. · Interpretación de fichas y órdenes de trabajo. - Seguridad e higiene, medioambiente y calidad <ul style="list-style-type: none"> · Interpretación y aplicación de normas higiénico-sanitarias, de seguridad y medioambientales. · Plan de prevención de riesgos. Identificación de actuaciones a desarrollar en situaciones de emergencia. · Identificación y prevención de riesgos asociados al puesto de trabajo. · Reconocimiento e interpretación de información y señales relacionadas con la seguridad y la protección medioambiental. · Utilización de medios y equipos de protección personal en el desarrollo de las distintas actividades. · Indumentaria y posiciones ergonómicas aconsejables.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS/ACTIVIDADES
<p>5.3. REALIZA OPERACIONES AUXILIARES DE REPOSICIÓN, DISPOSICIÓN Y ACONDICIONAMIENTO DE PRODUCTOS EN EL PUNTO DE VENTA, DE ACUERDO CON LA NORMATIVA, Y SIGUIENDO LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y LAS INSTRUCCIONES RECIBIDAS.</p> <p>5.4. PREPARA PEDIDOS DE FORMA EFICIENTE, DE ACUERDO CON LA NORMATIVA, Y SIGUIENDO LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y LAS INSTRUCCIONES RECIBIDAS.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se han aplicado en todo momento las normas higiénico-sanitarias, de seguridad y de protección medioambiental, en el desarrollo de las distintas actividades. - Se han descrito las medidas de actuación para corregir y subsanar situaciones de emergencia derivadas de la caída o accidente durante el movimiento o manipulación de cargas. - Se han adoptado posiciones corporales adecuadas, ajustándose a principios ergonómicos. - Se han aplicado las normas y comprobado los niveles de calidad que la empresa tenga establecidos. <ul style="list-style-type: none"> - Se ha realizado 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. - Se ha realizado el recuento de productos en el punto de venta utilizando el equipo adecuado, con la periodicidad según las instrucciones recibidas, a fin de detectar huecos, necesidades de abastecimiento, y se mantenido actualizada la información en el punto de venta. - Se han colocado los expositores y elementos de animación del punto de venta, en el lugar y modo indicado por el responsable correspondiente, siguiendo las instrucciones y criterios de <i>merchandising</i> y seguridad establecidos, con el fin de atraer la atención, orientar e informar al cliente. - Se han dispuesto los elementos de seguridad y etiquetas en los productos expuestos en el punto de venta, de forma manual y mecánica, utilizando el equipo de etiquetado y seguridad adecuados para garantizar la actualización y veracidad de la información, y de acuerdo a las instrucciones recibidas. - Se ha mantenido el acondicionamiento, orden y limpieza del punto de venta y su mobiliario, en función de las instrucciones recibidas, respetando las normas de seguridad, higiene y protección ambiental, y utilizando los medios y equipos de protección individual adecuados. - Se han empaquetado productos, de acuerdo con la imagen y criterios comerciales, utilizando el material y técnicas específicas para la correcta y atractiva presentación de los mismos. <ul style="list-style-type: none"> - Se ha realizado la preparación del pedido de forma efectiva, ordenada y segura, en el tiempo y forma establecidos y de acuerdo a la orden de pedido, siguiendo las instrucciones recibidas y respetando las normas de manipulación, seguridad e higiene. - Se la conformado el pedido, pesando y garantizando la exactitud y correspondencia con lo consignado en la orden de preparación, utilizando las herramientas y equipos de control y peso adecuadas. - Se ha embalado la unidad de pedido, caja o pale, utilizando el material, equipos y medios de embalaje adecuados, siguiendo las instrucciones recibidas, en condiciones de seguridad e higiene, a fin de preservar la conservación y estabilidad del pedido hasta su destino final. 	<ul style="list-style-type: none"> - Verificación de los niveles de calidad y realización de los controles que la empresa tenga establecidos. <ul style="list-style-type: none"> - Reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta <ul style="list-style-type: none"> · Reposición de productos. Criterios para el abastecimiento en el tiempo y forma establecidos. · Recuento de productos. Equipos. Detección de huecos, necesidades de abastecimiento y actualización de la información en el punto de venta. · Colocación de expositores y elementos de animación del punto de venta. Criterios de <i>merchandising</i> y seguridad. · Colocación de elementos de seguridad y etiquetas en productos expuestos. Equipos de etiquetado y seguridad. Actualización de la información. · Acondicionamiento, orden y limpieza del punto de venta y su mobiliario. Utilización de medios y equipos de protección individual. · Empaquetado de productos. Imagen corporativa y criterios comerciales. Materiales y técnicas específicas. <ul style="list-style-type: none"> - Preparación de pedidos <ul style="list-style-type: none"> · Preparación, en el tiempo y forma establecidos, y de acuerdo a la orden de pedido. · Conformación del pedido. Verificación con la orden de preparación. Herramientas y equipos de control y peso. · Embalaje de la unidad de pedido, caja o pale. Conservación y estabilidad del pedido hasta su destino final. <ul style="list-style-type: none"> - Manipulación y traslado de productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad con transpalés y carretillas de mano <ul style="list-style-type: none"> · Órdenes de movimiento y reparto de proximidad. Cumplimiento, en tiempo y forma establecidos. · Comprobación de documentos comerciales, y de cobros y pagos. · Carga y descarga de bultos, cajas o productos en transpalés o carretillas de mano. Estabilidad y equilibrio de la carga. Medidas para evitar accidentes y lesiones. · Traslado de bultos, cajas o productos, en tiempo y forma establecidos, mediante transpalés o carretillas de mano.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS/ACTIVIDADES
<p>5.5. MANIPULA Y TRASLADA PRODUCTOS, EN LA SUPERFICIE COMERCIAL Y EN EL REPARTO DE PROXIMIDAD, UTILIZANDO TRANSPALÉS Y CARRETILLAS DE MANO, DE ACUERDO CON LA NORMATIVA, Y SIGUIENDO LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y LAS INSTRUCCIONES RECIBIDAS.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se han adoptado las medidas adecuadas para el cumplimiento, en tiempo y forma establecidos, de las órdenes de movimiento y reparto de proximidad. - Se han realizado las comprobaciones pertinentes de los documentos comerciales (pedidos, albaranes, facturas, documentos sustitutivos), y de cobros y pagos. - Se han cargado y descargado 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 e higiene. - Se han trasladado bultos, cajas o productos, en tiempo y forma establecidos, conduciendo transpalés o carretillas de mano, y respetando las normas de seguridad e higiene. - Se han realizado las verificaciones y el mantenimiento de primer nivel de transpalés, carretillas de mano y otros equipos de trabajo móviles, de acuerdo con las instrucciones del fabricante. 	<ul style="list-style-type: none"> · Verificaciones y mantenimiento de primer nivel de transpalés, carretillas de mano y otros equipos de trabajo móviles. Instrucciones del fabricante. - Atención e información al cliente <ul style="list-style-type: none"> · Actividades promocionales y de atención a clientes en el punto de venta. Información, respuesta y orientación básica sobre productos. · Reparto de pedidos/productos a domicilio: trato adecuado y protocolarizado a clientes. Calidad del servicio. · Atención de quejas y reclamaciones básicas. Procedimientos establecidos.
<p>5.6. PROPORCIONA ATENCIÓN E INFORMACIÓN OPERATIVA, ESTRUCTURADA Y PROTOCOLARIZADA AL CLIENTE, DE ACUERDO CON LA NORMATIVA, Y SIGUIENDO LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y LAS INSTRUCCIONES RECIBIDAS.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se ha colaborado en las actividades promocionales y de atención a clientes en el punto de venta, dando información, respuesta y orientación básica sobre productos. - Se ha proporcionado un trato adecuado y protocolarizado a los clientes, en el reparto de pedidos/productos a domicilio, garantizando la calidad del servicio. - Se han atendido quejas y reclamaciones básicas, con claridad y asertividad, siguiendo el procedimiento establecido y/o derivándolas a la persona responsable. 	

Módulo de carácter general nº 6: **ÁMBITO SOCIAL Y DE COMUNICACIÓN**

OBJETIVOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
<p>6.1. UTILIZAR TÉCNICAS Y ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE Y TODOS LOS MEDIOS A SU ALCANCE, INCLUIDAS LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN, DE FORMA PROGRESIVAMENTE AUTÓNOMA Y RESPONSABLE, DESARROLLANDO HÁBITOS DE TRABAJO Y ACTITUDES DE INICIATIVA Y CONFIANZA EN SU PROPIO APRENDIZAJE.</p> <p>6.2. COMPRENDER Y PRODUCIR TEXTOS ORALES Y ESCRITOS EN LENGUA CASTELLANA EMPLEADOS TANTO EN LOS ÁMBITOS PERSONAL, ACADÉMICO, SOCIAL Y LABORAL, PARTICIPANDO EN LAS SITUACIONES DE COMUNICACIÓN QUE PUEDAN DARSE EN ESTOS ÁMBITOS.</p> <p>6.3. EMPLEAR LAS DIVERSAS CLASES DE ESCRITO PARA LA COMUNICACIÓN CON LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS, PRIVADAS Y DE LA VIDA LABORAL.</p> <p>6.4. APLICAR CON PROGRESIVA AUTONOMÍA LOS CONOCIMIENTOS SOBRE LA LENGUA CASTELLANA PARA EXPRESARSE, TANTO ORALMENTE COMO POR ESCRITO, EN LOS DIVERSOS CONTEXTOS DE LA ACTIVIDAD PERSONAL, ESCOLAR, LABORAL, SOCIAL Y CULTURAL.</p> <p>6.5. CONOCER LA REALIDAD PLURILINGÜE DE ESPAÑA Y LAS VARIEDADES DEL ESPAÑOL, CON ESPECIAL ATENCIÓN A LA VARIEDAD CANARIA, Y VALORAR ESTA DIVERSIDAD COMO UNA RIQUEZA CULTURAL.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar y utilizar algunas estrategias básicas facilitadoras de la comprensión, la expresión y la interacción oral y escrita. - Usar las TIC de forma progresivamente autónoma para buscar información, producir textos a partir de modelos, enviar y recibir mensajes de correo electrónico, y para establecer relaciones personales orales y escritas. Mostrar interés por su uso como recurso de aprendizaje y de comunicación. - Explicar de forma oral y escrita los modos y hábitos de aprendizaje de lenguas: uso del diario, del Portfollio Europeo de las Lenguas... - Utilizar estrategias de autocorrección y autoevaluación de las producciones orales y escritas, aceptando el error como parte del proceso de aprendizaje, identificando sus causas y adoptando una actitud apropiada para superarlo. - Entender instrucciones y normas orales, extraer ideas generales e informaciones específicas de reportajes y entrevistas sencillos, y seguir el desarrollo de presentaciones breves relacionadas con temas académicos, laborales y sociales, plasmándolo en forma de esquema y resumen. - Participar en las situaciones de comunicación propias del ámbito personal, académico, social y laboral respetando las normas del intercambio comunicativo. - Extraer y contrastar informaciones concretas e identificar su propósito, inferir el tema principal y temas secundarios, y distinguir cómo se organiza la información en cada una de las tipologías textuales. - Narrar, exponer, explicar, resumir y comentar, en soporte papel o digital, usando el registro adecuado, organizando las ideas con claridad, enlazando los enunciados en secuencias lineales cohesionadas, respetando las normas gramaticales y ortográficas, y valorando la importancia de planificar y revisar el texto. - Realizar presentaciones orales claras y bien estructuradas sobre temas relacionados con la actualidad social, política o cultural que admitan diferentes puntos de vista y diversas actitudes ante ellos, con la ayuda de medios audiovisuales y de las tecnologías de la información y la comunicación. - Exponer su opinión sobre la lectura personal de textos u obras adecuados a la edad. - Conocer la realidad plurilingüe de España y las variedades del español, en especial la hablada en Canarias. - Aplicar los conocimientos sobre la lengua y las normas del uso lingüístico para resolver problemas de comprensión de textos orales y escritos y para la composición y revisión progresivamente autónoma de los textos propios. - Emplear la terminología lingüística necesaria para la reflexión sobre el uso de la lengua y obtener informaciones gramaticales en los diccionarios escolares y poder expresarse con propiedad sobre los contenidos del Ámbito Social y de Comunicación. - Utilizar técnicas y estrategias de aprendizaje de forma autónoma y responsable, realizando una lectura comprensiva de fuentes diversas sencillas (imágenes, planos, mapas, textos, bases de datos...), incluidas las tecnologías de la información y la comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Estrategias de aprendizaje y habilidades sociales <ul style="list-style-type: none"> · Valoración del esfuerzo, la constancia y la tenacidad. Toma de conciencia de la importancia del desarrollo de las competencias mediante la planificación y organización del trabajo personal y cooperativo, y de la adquisición progresiva de hábitos y estrategias favorecedores del aprendizaje. · Desarrollo de la confianza del alumnado en sí mismo, del espíritu de superación, de habilidades para el diálogo, la cooperación y de organización del tiempo y de las tareas. · Empatía con las demás personas y comprensión de distintos puntos de vista. · Desarrollo y evaluación de acciones, proyectos individuales o colectivos con creatividad, confianza, responsabilidad y sentido crítico. · Intervención en situaciones de comunicación relacionadas con las propuestas sobre el modo de organización de la actividad, la aportación de informaciones útiles para el trabajo en común y la exposición de informes sencillos sobre las tareas realizadas, respetando las normas que rigen la comunicación oral. · Uso de las tecnologías de la información y la comunicación para la recogida y transmisión de información y para el establecimiento de relaciones personales: consulta de páginas web, uso del correo electrónico, presentaciones digitales y empleo adecuado de diccionarios electrónicos. · Utilización de las bibliotecas del centro, de las del entorno y de las bibliotecas virtuales para la localización, selección y organización de información. · Utilización de fuentes diversas (gráficos, croquis, mapas temáticos, imágenes, textos, etc.) para la obtención, selección, análisis y reelaboración de información sobre hechos sociales, económicos, políticos y culturales, lingüísticos y literarios, conforme a las pautas dadas por el profesorado. · Lectura e interpretación de gráficos y mapas temáticos de dificultad similar a la habitual en los medios de comunicación. · Aplicación con cierta autonomía de estrategias de autoevaluación y autocorrección de las producciones orales y escritas, con la aceptación del error como parte del proceso de aprendizaje, la identificación de sus causas y la adopción de una

OBJETIVOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
<p>6.6. UTILIZAR LA LENGUA CASTELLANA PARA EXPRESARSE DE FORMA COHERENTE Y ADECUADA EN LOS DIVERSOS CONTEXTOS DE LA ACTIVIDAD ACADÉMICA, SOCIAL Y LABORAL, PARA ESTRUCTURAR EL PENSAMIENTO, TOMAR CONCIENCIA Y MANIFESTAR LOS PROPIOS SENTIMIENTOS Y PARA CONTROLAR LA PROPIA CONDUCTA.</p> <p>6.7. DESARROLLAR EL HÁBITO LECTOR A TRAVÉS DE LA LECTURA COMO FUENTE DE PLACER, DE ENRIQUECIMIENTO PERSONAL Y DE CONOCIMIENTO DEL MUNDO, Y PRODUCIR TEXTOS COMO MEDIO DE EXPRESIÓN Y REALIZACIÓN PERSONAL.</p> <p>6.8. RECONOCER LAS DIFICULTADES PROPIAS EN EL USO DE LA LENGUA CASTELLANA, A PARTIR DE ACTIVIDADES DE COMPRENSIÓN Y EXPRESIÓN, DE ORTOGRAFÍA, DE LÉXICO, ETC., ENCAMINADAS A SUPERAR ERRORES DETECTADOS, Y PONER EN PRÁCTICA ESTRATEGIAS DE AUTOCORRECCIÓN Y AUTOEVALUACIÓN.</p> <p>6.9. IDENTIFICAR Y APRECIAR, A TRAVÉS DE LA LECTURA, LAS MANIFESTACIONES LITERARIAS MÁS DESTACADAS DEL PATRIMONIO CULTURAL, CON LA DEBIDA ATENCIÓN A LA LITERATURA CANARIA.</p> <p>6.10. BUSCAR, SELECCIONAR Y TRATAR, CON PROGRESIVA AUTONOMÍA, INFORMACIÓN VERBAL, ESCRITA Y GRÁFICO-VISUAL PROCEDENTE DE FUENTES DIVERSAS, COMUNICÁNDOLA A LAS DEMÁS PERSONAS DE MANERA ORGANIZADA E INTELIGIBLE.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar orientaciones respecto a puntos de referencia, e identificar y describir los principales elementos geográficos del mundo, con especial incidencia en los de Canarias. - Describir las características principales de la organización política en diferentes ámbitos territoriales, distinguiendo a grandes rasgos la de la Unión Europea, de España y de Canarias. - Identificar los acontecimientos históricos más relevantes en el mundo desde finales del s. XVIII hasta la actualidad y reconocer y valorar las principales manifestaciones culturales y artísticas. - Conocer y aceptar el diálogo como instrumento de comunicación y participar de forma constructiva y correcta en situaciones relacionadas con diversas actividades sociales, respetando las normas que posibilitan el intercambio de opiniones, de ideas, de informaciones, etc., en tales situaciones. - Tomar decisiones y resolver conflictos demostrando capacidad de escucha y de respeto crítico ante las diferentes opiniones. - Respetar las normas de convivencia y poner en práctica comportamientos cívicos, valorando la importancia de los valores constitucionales. - Reconocer los derechos humanos y los valores constitucionales como principal referencia ética de la conducta humana, manifestando actitudes a favor de su ejercicio y cumplimiento. - Describir los principales problemas medioambientales, indicando algunas propuestas de desarrollo sostenible. Caracterizar los medios naturales más importantes y ubicarlos en un mapa, con especial referencia a Canarias. - Mostrar aprecio por la conservación del patrimonio histórico-artístico en visitas, debates, propuestas... 	<p>actitud apropiada para su superación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uso progresivamente autónomo de estrategias para la organización, adquisición, recuerdo y utilización de los conocimientos, mediante el empleo eficaz de herramientas de aprendizaje como diccionarios, libros de consulta, y tecnologías de la información y la comunicación. • Interés por la expresión en público, e iniciativa por la participación con cierta autonomía en tareas individuales y de grupo, con aprovechamiento de las oportunidades de aprendizaje en el contexto del aula y fuera de ella. • Respeto por las normas de convivencia en el aula y en el centro. <p>- Escuchar, hablar y conversar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprensión de textos orales utilizados en el ámbito personal, académico, social y laboral, con especial atención a la presentación de tareas e instrucciones para su realización, a breves exposiciones orales y a la obtención de informaciones de los medios de comunicación en noticiarios, documentales, reportajes o entrevistas. Identificación de la idea general y localización de las informaciones específicas. • Participación en situaciones de comunicación propias del ámbito personal, académico, social y laboral, con respeto a las normas del intercambio: turno de palabra, organización del discurso, petición de aclaraciones... • Desarrollo y uso progresivo de estrategias básicas bien para el apoyo de la comprensión oral, bien para la superación de las dificultades comunicativas (por ejemplo, el uso de gestos, demanda de repetición, de aclaración y de confirmación, etc.). • Presentaciones orales sencillas de forma ordenada y clara, previamente preparadas, sobre hechos de actualidad social, política o cultural tomados de los medios de comunicación, sobre todo de aquellos interesantes para el alumnado, con ayuda de medios audiovisuales y de las tecnologías de la información y la comunicación. • Utilización de la lengua para la toma de conciencia de los conocimientos, las ideas, los sentimientos y las emociones, y para la regulación de la propia conducta. • Participación en debates con arreglo a las pautas

OBJETIVOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
<p>6.11. COMPRENDER LOS PROCESOS Y MECANISMOS BÁSICOS QUE RIGEN LOS HECHOS SOCIALES MÁS SIGNIFICATIVOS Y UTILIZAR ESTA CARACTERIZACIÓN PARA COMPRENDER LA SOCIEDAD ACTUAL.</p> <p>6.12. ORIENTARSE EN EL ESPACIO, ENTENDIENDO MAPAS Y PLANOS, Y LOCALIZAR LOS PRINCIPALES MEDIOS NATURALES Y SUS PECULIARIDADES, CON ESPECIAL REFERENCIA A CANARIAS.</p> <p>6.13. IDENTIFICAR Y LOCALIZAR EN EL TIEMPO Y EN EL ESPACIO PROCESOS Y ACONTECIMIENTOS HISTÓRICOS RELEVANTES DE LA HISTORIA DEL MUNDO DESDE EL S. XVIII HASTA LA ACTUALIDAD, PARTICULARIZANDO LOS DE CANARIAS.</p> <p>6.14. CONOCER EL FUNCIONAMIENTO DE LAS SOCIEDADES DEMOCRÁTICAS, EN PARTICULAR EN LA UNIÓN EUROPEA, EN EL ESTADO ESPAÑOL Y EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIAS, APRECIANDO SUS VALORES Y BASES FUNDAMENTALES, ASÍ COMO LOS DERECHOS Y LIBERTADES, Y MOSTRÁNDOSE SOLIDARIOS CON LOS PUEBLOS, CON LAS PERSONAS Y CON LOS GRUPOS SOCIALES PRIVADOS DE SUS DERECHOS O DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS NECESARIOS.</p> <p>6.15. CONOCER Y ASUMIR LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DERIVADOS DE LA DECLARACIÓN UNIVERSAL DE LOS DERECHOS HUMANOS Y DE LA CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA, IDENTIFICANDO LOS VALORES MORALES UNIVERSALMENTE RECONOCIDOS, ASUMIENDO LA IGUALDAD DE DERECHOS Y OPORTUNIDADES DE TODAS LAS PERSONAS, RECHAZANDO LAS SITUACIONES DE INJUSTICIA Y LAS</p>		<p>establecidas y con respeto a las opiniones ajenas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Leer y escribir <ul style="list-style-type: none"> · Comprensión de textos descriptivos, narrativos, dialogados, expositivos y argumentativos, con especial atención a la identificación del tema y al reconocimiento de la estructura textual. · Composición, en diversos soportes, de textos escritos propios del ámbito personal, académico, social y laboral, especialmente textos expositivos elaborados a partir de la información obtenida y organizada mediante esquemas, mapas conceptuales y resúmenes; elaboración de proyectos e informes sobre tareas y aprendizajes, de trabajos de síntesis o de indagación con empleo de una terminología sencilla propia del ámbito social y de comunicación. Interés por su buena presentación y respeto por las normas gramaticales, ortográficas y tipográficas. · Uso progresivamente autónomo de estrategias de comprensión lectora tales como la deducción por el contexto, el uso del diccionario para la obtención de información, la identificación de palabras clave... · Empleo progresivamente autónomo de estrategias de producción escrita para la redacción de un texto, con atención a aspectos como destinatario, propósito, registro adecuado y uso de convenciones y soporte. · Interés por la buena presentación de los textos escritos tanto en soporte papel como digital, con respeto a las normas gramaticales, ortográficas y tipográficas, y valoración de la importancia de la planificación y revisión de los textos. · Lectura comentada de relatos, piezas teatrales, poemas representativos de los grandes periodos de historia de la literatura, e identificación de algunos autores relevantes, con la debida atención a la literatura canaria. · Desarrollo de hábitos lectores. - La lengua: uso y aprendizaje <ul style="list-style-type: none"> · Identificación de las diferencias entre usos orales informales y formales de la lengua, y conciencia de las situaciones comunicativas propias de cada uso. · Reconocimiento de los principales rasgos fónicos, gramaticales y léxicos de la variedad del español

OBJETIVOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
<p>DISCRIMINACIONES EXISTENTES POR RAZÓN DE SEXO, ORIGEN, CREENCIAS, DIFERENCIAS SOCIALES, ORIENTACIÓN AFECTIVO-SEXUAL O DE CUALQUIER OTRO TIPO.</p>		<p>de Canarias y respeto por su uso normativos.</p> <ul style="list-style-type: none"> · Reconocimiento y uso coherente de las formas verbales en los textos. · Uso de procedimientos para la composición de enunciados con un estilo cohesionado. · Conocimiento de las funciones sintácticas características de las clases de palabras y análisis de su forma (flexión, afijos...). · Uso progresivamente autónomo de diccionarios y de correctores ortográficos de los procesadores de textos. · Conocimiento y uso reflexivo de las normas ortográficas, y estima por su valor social y por la necesidad de la norma lingüística. · Relaciones semánticas del léxico en el uso (sinonimia, antonimia, hiperonimia), con la debida atención al vocabulario del español de Canarias. · Uso de la terminología lingüística precisa para la reflexión sobre el uso de la lengua y la consulta de informaciones gramaticales en los diccionarios escolares. <p>- La realidad espacial</p> <ul style="list-style-type: none"> · Orientación y localización en el espacio (puntos cardinales y coordenadas geográficas). · Utilización de mapas y planos. · Obtención de información espacial con leyendas y símbolos. · Localización en un mapa de los elementos básicos del medio físico mundial, de España (océanos y mares, continentes, unidades de relieve y ríos) y de Canarias. · Reconocimiento y ubicación de los principales medios naturales del mundo, de España y de Canarias. · Conocimiento de algunos problemas medioambientales importantes y distinción de algunos modelos o propuestas de desarrollo sostenible. · Caracterización y concienciación de ejemplos relevantes de impacto ambiental inducido por la acción humana. <p>- Mundo contemporáneo, democracia y derechos humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> · Identificación de los rasgos básicos de la organización político-administrativa de la Unión Europea, de España y de la Comunidad Autónoma de Canarias.

OBJETIVOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
		<ul style="list-style-type: none">· Localización de algunos estados importantes del mundo, de los de la Unión Europea, de las comunidades autónomas y de cada una de las Islas Canarias, con indicación de sus capitales.· Aproximación al conocimiento de las principales etapas históricas contemporáneas.· Comprensión de las nociones de simultaneidad y cambio, así como de determinados hechos o procesos relevantes acaecidos desde finales del s. XVIII hasta la actualidad, con especial atención a los del s. XX.· Descripción de los grandes problemas actuales de la humanidad con indicación de sus rasgos fundamentales.· Conocimiento básico de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y de los derechos y deberes de la Constitución española.· Sensibilización hacia la conservación del patrimonio histórico-artístico.

Módulo de carácter general nº 7: **COMUNICACIÓN EN OTRAS LENGUAS**

OBJETIVOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
<p>7.1. MANIFESTAR UNA ACTITUD RECEPTIVA, INTERESADA Y DE CONFIANZA EN LA PROPIA CAPACIDAD DE APRENDIZAJE Y DE USO DE LA LENGUA EXTRANJERA.</p> <p>7.2. APRENDER A UTILIZAR CON PROGRESIVA AUTONOMÍA LAS TÉCNICAS Y ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE Y LOS RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES A SU ALCANCE, INCLUIDAS LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, PARA OBTENER INFORMACIÓN, COMUNICARSE EN LA LENGUA EXTRANJERA Y REALIZAR TAREAS DETERMINADAS.</p> <p>7.3. DESARROLLAR ESTRATEGIAS DE AUTOAPRENDIZAJE Y AUTOEVALUACIÓN DE LA COMPETENCIA COMUNICATIVA DE LA LENGUA EXTRANJERA, ADQUIRIENDO DE FORMA PROGRESIVA ACTITUDES DE INICIATIVA, CONFIANZA Y RESPONSABILIDAD EN ESTE PROCESO.</p> <p>7.4. ESCUCHAR Y COMPRENDER MENSAJES EN INTERACCIONES VERBALES VARIADAS, UTILIZANDO LAS INFORMACIONES TRANSMITIDAS PARA LA REALIZACIÓN DE TAREAS CONCRETAS RELACIONADAS CON LAS EXPERIENCIAS DEL ALUMNADO Y CON EL MUNDO LABORAL.</p> <p>7.5. EXPRESARSE E INTERACTUAR ORALMENTE EN LA LENGUA EXTRANJERA CON EL PROFESORADO Y ENTRE SÍ EN LAS ACTIVIDADES DE CLASE Y EN SITUACIONES DE COMUNICACIÓN SENCILLAS, HABITUALES Y RELACIONADAS CON EL MUNDO HABITUAL, UTILIZANDO PROCEDIMIENTOS VERBALES Y NO VERBALES, ATENDIENDO A LAS NORMAS BÁSICAS DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comprender la idea general y las informaciones específicas más relevantes de textos orales breves y sencillos emitidos con claridad en situaciones de comunicación interpersonal sobre asuntos cotidianos, conocidos y relacionados con el mundo laboral, utilizando estrategias que faciliten la comprensión. - Comunicarse oralmente participando con progresiva autonomía en conversaciones y simulaciones sobre temas personales y laborales, conocidos o previamente trabajados, utilizando estructuras sencillas, expresiones usuales y pronunciación con cierta corrección con el fin de lograr la comunicación mediante el uso de estrategias adecuadas para facilitar la interacción. - Interactuar oralmente en lengua extranjera con el profesorado y entre sí en las actividades y tareas realizadas en el aula. - Redactar de forma guiada textos diversos en diferentes soportes, utilizando estructuras sencillas y léxico adecuado, cuidando los aspectos formales propios del lenguaje escrito, así como las reglas elementales de ortografía y de puntuación, haciendo uso de estrategias propias de la composición escrita. - Utilizar los conocimientos adquiridos sobre la lengua extranjera, en diferentes contextos de comunicación, como instrumento de autoaprendizaje y de autocorrección de las producciones propias, y para comprender mejor las ajenas. - Identificar y utilizar de forma progresivamente autónoma diferentes estrategias para progresar en el aprendizaje de una lengua extranjera. - Reconocer algunos aspectos sociales, artísticos, culturales, históricos, geográficos o literarios relevantes propios de los países donde se habla la lengua extranjera, mostrando interés y valorando su influencia en la Comunidad Autónoma de Canarias. - Usar las tecnologías de la información y la comunicación con cierta autonomía para buscar información, producir textos a partir de modelos, enviar y recibir mensajes de correo electrónico, y para establecer relaciones personales orales y escritas, mostrando interés por su uso. 	<ul style="list-style-type: none"> - Estrategias de aprendizaje y habilidades sociales <ul style="list-style-type: none"> · Valoración del esfuerzo, la constancia y la tenacidad. Toma de conciencia de la importancia de desarrollar la competencia comunicativa en lengua extranjera mediante la planificación y organización del trabajo personal y cooperativo, y de adquirir hábitos y estrategias que favorezcan el aprendizaje. · Uso de las tecnologías de la información y la comunicación para obtener y transmitir información y establecer relaciones personales en lengua extranjera: consulta de páginas web, uso del correo electrónico, empleo adecuado de diccionarios y traductores electrónicos. · Desarrollo y uso progresivo de estrategias básicas bien para apoyar la comprensión oral bien para superar las dificultades que surgen de la comunicación, por ejemplo, el uso de gestos, demanda de repetición, de aclaración y de confirmación, etc. · Uso progresivamente autónomo de estrategias de comprensión lectora tales como deducir por el contexto, utilizar el diccionario para obtener información, identificación de palabras clave... · Aplicación con cierta autonomía de estrategias de autoevaluación y autocorrección de las producciones orales y escritas, aceptando el error como parte del proceso de aprendizaje, identificando sus causas y adoptando una actitud apropiada para superarlo. · Uso progresivamente autónomo de estrategias para organizar, adquirir, recordar y utilizar el léxico y otros contenidos, empleando con eficacia herramientas de aprendizaje como diccionarios, libros de consulta, tecnologías de la información y la comunicación, elaboración de mapas semánticos. · Uso progresivamente autónomo de estrategias de producción escrita para la redacción de un texto, atendiendo a aspectos como destinatario, propósito, registro adecuado y uso de convenciones y soporte. · Confianza, interés e iniciativa por participar con cierta autonomía en tareas individuales y de grupo, aprovechando las oportunidades de aprendizaje creadas en el contexto del aula y fuera de

OBJETIVOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
<p>Y ADOPTANDO UNA ACTITUD RESPETUOSA Y DE COOPERACIÓN.</p> <p>7.6. ESCRIBIR TEXTOS SENCILLOS CON FINALIDADES DIVERSAS SOBRE TEMAS PREVIAMENTE TRATADOS EN EL AULA Y CON LA AYUDA DE MODELOS.</p> <p>7.7. LEER DE FORMA COMPRENSIVA DIFERENTES TIPOS DE TEXTOS SENCILLOS, RELACIONADOS CON SUS EXPERIENCIAS, INTERESES Y EL MUNDO LABORAL, EXTRAYENDO INFORMACIÓN GENERAL Y ESPECÍFICA DE ACUERDO CON UNA FINALIDAD PREVIA.</p> <p>7.8. VALORAR LA LENGUA EXTRANJERA COMO MEDIO DE COMUNICACIÓN Y ENTENDIMIENTO ENTRE PERSONAS DE PROCEDENCIAS Y CULTURAS DIVERSAS Y COMO HERRAMIENTA DE APRENDIZAJE.</p> <p>7.9. IDENTIFICAR ASPECTOS FONÉTICOS, DE RITMO, ACENTUACIÓN Y ENTONACIÓN, ASÍ COMO ESTRUCTURAS LINGÜÍSTICAS, ASPECTOS LÉXICOS Y SOCIOCULTURALES HABITUALES DE LA LENGUA EXTRANJERA Y USARLOS COMO ELEMENTOS BÁSICOS DE LA COMUNICACIÓN.</p> <p>7.10. APRECIAR LA INFLUENCIA DE LAS CULTURAS TRANSMITIDAS POR LA LENGUA EXTRANJERA EN EL PASADO Y EN EL PRESENTE EN CANARIAS, TOMANDO CONCIENCIA DE LAS SIMILITUDES Y DIFERENCIAS ENTRE LA CULTURA PROPIA Y LAS DE LA LENGUA OBJETO DE ESTUDIO, VALORANDO LA RIQUEZA DE UNA SOCIEDAD PLURICULTURAL.</p>		<p>ella.</p> <ul style="list-style-type: none"> · Identificación y aplicación de algunas estrategias básicas para progresar en el aprendizaje. <p>- Escuchar, hablar y conversar</p> <ul style="list-style-type: none"> · Escucha y comprensión de mensajes orales breves y sencillos, presentados en diferentes soportes y relacionados con temas conocidos de la vida cotidiana, del mundo laboral y del académico si están expresados con claridad. · Utilización de un repertorio breve de fórmulas aprendidas para iniciar, mantener y terminar una conversación. · Interacción mediante textos orales breves, coherentes y con pronunciación adecuada, basados en temas, modelos y estructuras lingüísticas trabajados previamente. · Producción oral de descripciones, narraciones y explicaciones sencillas sobre acontecimientos, experiencias y contenidos diversos basados en temas y modelos trabajados con anterioridad. <p>- Leer y escribir</p> <ul style="list-style-type: none"> · Comprensión de las instrucciones más habituales para la correcta resolución de las actividades, las tareas, y de la información general y específica en textos escritos breves y sencillos sobre temas cotidianos de interés general y relacionados con el mundo laboral adecuados al nivel de competencia del alumnado y trabajados con anterioridad. · Desarrollo y uso progresivamente autónomo de la expresión escrita con ayuda de modelos, mostrando interés por el cuidado y la presentación de los textos en diferentes soportes así como por el uso de las reglas básicas de ortografía y puntuación. · Lectura autónoma de textos de progresiva extensión y complejidad relacionados con sus intereses, en distintos soportes, para disfrutar de la lectura o con el fin de realizar tareas individuales o de grupo. <p>- Conocimiento de la lengua: uso y aprendizaje</p> <ul style="list-style-type: none"> · Reconocimiento de los patrones fónicos de la lengua extranjera y reproducción de sus esquemas básicos. · Uso guiado de las estructuras y funciones más habituales, de las expresiones y frases hechas

OBJETIVOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
		<p>más comunes, así como del léxico en relación con situaciones cotidianas, relacionadas con el mundo laboral y temas de interés.</p> <ul style="list-style-type: none">- Aspectos socioculturales y conciencia intercultural<ul style="list-style-type: none">· Valoración del uso de la lengua extranjera como instrumento de comunicación en el aula, como vehículo de acceso a nuevas informaciones y como forma de acercamiento a diversos pueblos, culturas y modos de vida.· Identificación de algunos de los principales rasgos culturales, geográficos y artísticos de los países donde se habla la lengua extranjera, obteniendo la información por diferentes medios, entre ellos las tecnologías de la información y la comunicación, y comparación con los de Canarias.· Iniciativa en la realización de interacciones básicas con hablantes o aprendices de la lengua extranjera a través de los medios tradicionales o los que nos proporcionan las tecnologías de la información y la comunicación para conocer distintas culturas, mostrando respeto hacia los aspectos socioculturales de los países donde se habla la lengua extranjera.· Reflexión sobre la influencia en la sociedad canaria de los aspectos socioculturales de los países donde se habla la lengua extranjera.

Módulo de carácter general nº 8: **ÁMBITO CIENTÍFICO Y TÉCNICO**

OBJETIVOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
<p>8.1. COMPRENDER Y UTILIZAR LOS CONCEPTOS BÁSICOS Y LAS ESTRATEGIAS DEL ÁMBITO.</p> <p>8.2. COMPRENDER Y EXPRESAR MENSAJES CIENTÍFICOS Y TECNOLÓGICOS INCORPORANDO AL LENGUAJE ORAL Y ESCRITO, ASÍ COMO A LOS MODOS DE ARGUMENTACIÓN HABITUALES, EL RAZONAMIENTO Y LAS FORMAS DE EXPRESIÓN DE LAS MATEMÁTICAS, DE LA CIENCIA Y DE LA TECNOLOGÍA (NUMÉRICA, GRÁFICA, GEOMÉTRICA, SIMBÓLICA, ETC.).</p> <p>8.3. APLICAR DIVERSAS ESTRATEGIAS PARA RESOLVER PROBLEMAS TALES COMO: IDENTIFICAR EL PROBLEMA PLANTEADO Y DISCUTIR SU INTERÉS, REALIZAR OBSERVACIONES SISTEMÁTICAS, EMITIR HIPÓTESIS; PLANIFICAR Y REALIZAR ACTIVIDADES PARA CONTRASTARLAS, PERSEVERAR EN LA BÚSQUEDA DE SOLUCIONES, ANALIZAR LOS RESULTADOS VALORANDO LA IDONEIDAD DE LAS ESTRATEGIAS UTILIZADAS, EXTRAER CONCLUSIONES Y COMUNICARLAS.</p> <p>8.4. IDENTIFICAR LOS ELEMENTOS MATEMÁTICOS, TECNOLÓGICOS Y CIENTÍFICOS PRESENTES EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN, INTERNET, PUBLICIDAD U OTRAS FUENTES DE INFORMACIÓN; CON EL FIN DE ANALIZAR CRÍTICAMENTE LAS FUNCIONES QUE DESEMPEÑAN PARA COMPRENDER Y VALORAR MEJOR LOS MENSAJES.</p> <p>8.5. UTILIZAR DE FORMA ADECUADA LOS DISTINTOS RECURSOS TECNOLÓGICOS (CALCULADORAS, PROGRAMAS INFORMÁTICOS, INTERNET, ETC.) PARA SELECCIONAR INFORMACIÓN Y EMPLEARLA, VALORANDO SU CON-</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Participar en situaciones de diálogo y debate, tomar decisiones y resolver conflictos demostrando capacidad de escucha y de respeto crítico ante las diferentes opiniones, recurriendo al diálogo para comprender las situaciones y alcanzar posibles acuerdos. - Reconocer y utilizar los diferentes aspectos del trabajo científico en el análisis y la resolución de problemas. - Recoger información de tipo científico-tecnológico utilizando para ello distintos tipos de fuentes, en especial las tecnologías de la información y de la comunicación; realizar exposiciones de forma adecuada, teniendo en cuenta la corrección de la expresión; y conocer y respetar las normas de seguridad establecidas. - Utilizar estrategias y técnicas de resolución de problemas, tales como el análisis del enunciado, el ensayo y error sistemático, la división del problema en partes, así como la comprobación de la coherencia de la solución obtenida, y expresar, utilizando el lenguaje adecuado a su nivel y a la terminología específica del módulo, el procedimiento que se ha seguido en la resolución. - Resolver problemas para los que se precise la utilización de expresiones numéricas sencillas, basadas en las cuatro operaciones elementales, con números enteros, decimales y fraccionarios, utilizando la proporcionalidad y las formas de cálculo apropiadas y valorando la adecuación del resultado a contextos relacionados con la vida cotidiana. - Resolver problemas de la vida cotidiana y del ámbito científico cuando se basen en el planteamiento y resolución de ecuaciones de primer grado. - Utilizar estrategias de estimación y cálculo para obtener áreas y volúmenes de cuerpos geométricos (prismas, pirámides, cilindros, conos y esferas). - Describir una representación espacial (croquis, plano, maqueta...) tomando como referencia objetos familiares). - Realizar, leer e interpretar representaciones gráficas sencillas de un conjunto de datos relativos al entorno inmediato. - Reconocer la influencia de aspectos físicos, psicológicos y sociales en la salud de las personas; valorar la importancia de practicar estilos de vida saludables para prevenir enfermedades y mejorar la calidad de vida; e identificar los estilos de vida y actitudes que repercuten negativamente en la salud. - Explicar a través de esquemas, dibujos o modelos, los procesos fundamentales de la digestión y asimilación de los alimentos y justificar, a partir de ellos, los hábitos alimenticios saludables, independientes de prácticas consumistas inadecuadas. - Diferenciar entre sexualidad y reproducción. Conocer los métodos de control de la reproducción y las medidas de prevención de las enfermedades de transmisión sexual. - Relacionar las propiedades de los materiales con su aplicación en la fabricación de objetos. - Utilizar el concepto cualitativo de energía para explicar su papel en las transformaciones que tienen lugar en nuestro entorno y reconocer la importancia y repercusiones para la sociedad y el medioambiente de las diferentes fuentes de energía, renovables y no renovables, valorando la importancia de un 	<ul style="list-style-type: none"> - Estrategias de aprendizaje y habilidades sociales <ul style="list-style-type: none"> • Familiarización con las características básicas del trabajo científico y la resolución de problemas. • Búsqueda, identificación, selección y utilización de la información con finalidades diversas, sirviéndose de diferentes fuentes, incluyendo las tecnologías de la información y la comunicación. • Utilización de programas informáticos para facilitar la comprensión de los contenidos del módulo (procesador de textos, programa de presentaciones, navegador de Internet...). • Empleo de la terminología adecuada referente al módulo del ámbito Científico-Tecnológico. • Reconocimiento, valoración y respeto del patrimonio, natural, cultural y tecnológico de Canarias, contribuyendo a su desarrollo para que nos permita avanzar hacia un futuro sostenible. • Responsabilidad y colaboración en la realización de trabajos, tanto de manera individual como en equipo, respeto y aceptación de los distintos puntos de vista y flexibilidad para afrontar las diferentes situaciones que se le presenten. • Determinación y confianza en las propias capacidades para abordar tareas de carácter científico y tecnológico, tomar decisiones fundamentadas y resolver problemas, mostrando interés, siendo perseverante en la búsqueda de soluciones, asumiendo la necesidad del orden, la limpieza, la exactitud en los cálculos, la claridad en la elaboración de apuntes, presentación de trabajos, etc. • Empleo correcto y cuidadoso de los materiales, herramientas e instrumentos básicos utilizados, respetando las normas de seguridad establecidas. • Toma de decisiones con autonomía y criterio propio y habilidad para resolver la resolución de conflictos. • Empatía con las demás personas. - Números <ul style="list-style-type: none"> • Utilización de los números para contar, medir, codificar, expresar cantidades, particiones o relaciones entre magnitudes en diferentes contextos, eligiendo la notación y la forma de cálculo (mental, escrita o con calculadora) más adecuadas para cada caso.

OBJETIVOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
<p>TENIDO, PARA REALIZAR TRABAJOS SOBRE TEMAS DE INTERÉS CIENTÍFICO Y TECNOLÓGICO, Y PARA REALIZAR APLICACIONES DE LAS MATEMÁTICAS Y TAMBIÉN COMO AYUDA EN EL APRENDIZAJE.</p> <p>8.6. ADOPTAR ACTITUDES PROPIAS DEL PENSAMIENTO CIENTÍFICO TALES COMO EL PENSAMIENTO REFLEXIVO, LA NECESIDAD DE CONTRASTAR APRECIACIONES INTUITIVAS, LA FLEXIBILIDAD PARA MODIFICAR EL PUNTO DE VISTA, Y PARTICIPAR INDIVIDUALMENTE Y EN GRUPO EN LA PLANIFICACIÓN Y REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES, VALORANDO CON ACTITUD DE RESPETO, COOPERACIÓN, TOLERANCIA Y SOLIDARIDAD, LAS APORTACIONES PROPIAS Y AJENAS.</p> <p>8.7. ADQUIRIR CONOCIMIENTOS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL CUERPO HUMANO Y UTILIZARLOS PARA DESARROLLAR ACTITUDES Y HÁBITOS FAVORABLES PARA LA PROMOCIÓN DE LA SALUD INDIVIDUAL Y COLECTIVA, DESARROLLANDO ESTRATEGIAS QUE PERMITAN HACER FRENTE A LOS RIESGOS DE LA SOCIEDAD ACTUAL EN ASPECTOS RELACIONADOS CON LA ALIMENTACIÓN, EL CONSUMO, LAS DROGODEPENDENCIAS Y LA SEXUALIDAD.</p> <p>8.8. CONOCER Y RESPETAR EL PATRIMONIO NATURAL, CIENTÍFICO Y TECNOLÓGICO DE CANARIAS, ASÍ COMO SUS CARACTERÍSTICAS, PECULIARIDADES Y ELEMENTOS QUE LO INTEGRAN, Y PARTICIPAR EN ACCIONES QUE PUEDAN CONTRIBUIR A SU CONSERVACIÓN Y MEJORA.</p> <p>8.9. MANIFESTAR UNA ACTITUD POSITIVA HACIA LA CONSECUCCIÓN DE LAS TAREAS ENCOMENDADAS Y TENER CONFIANZA EN LAS PROPIAS HABIL-</p>	<p>futuro sostenible para Canarias y para todo el Planeta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Aplicación de razones y proporciones. Proporcionalidad directa e inversa. Análisis de tablas. Razón de proporcionalidad. Resolución de problemas cotidianos en los que aparezcan relaciones de proporcionalidad directa o inversa. · Comprensión y utilización de porcentajes. Cálculo mental y escrito con porcentajes habituales. Aplicaciones a la resolución de problemas de la relación de porcentajes muy sencillos con la fracción y el decimal exacto correspondiente. · Elaboración y utilización de estrategias personales para el cálculo mental, para el cálculo aproximado y con calculadoras. Uso de la calculadora para realizar y verificar operaciones, para reflexionar sobre conceptos y para descubrir propiedades. · Utilización de fracciones y decimales en entornos cotidianos. Diferentes significados y usos de las fracciones. Fracciones equivalentes. Operaciones con fracciones: suma, resta, producto y cociente. Ordenación de fracciones y decimales exactos. Cálculo aproximado y redondeo. <p>- Álgebra</p> <ul style="list-style-type: none"> · Valoración de la precisión y simplicidad del lenguaje algebraico para representar y comunicar diferentes situaciones de la vida cotidiana. Traducción de situaciones del lenguaje verbal al algebraico. · Uso de transformaciones de expresiones algebraicas. Extracción del factor común. · Distinción entre identidades y ecuaciones. Resolución de ecuaciones de primer grado con una incógnita. Problemas asociados. <p>- Geometría</p> <ul style="list-style-type: none"> · Estimación y cálculo de perímetros de figuras. Estimación y cálculo de áreas y volúmenes mediante fórmulas, triangulación y cuadriculación. · Representación básica del espacio en croquis, interpretación de planos y maquetas y ubicación de elementos en ellos y en ejes positivos de coordenadas cartesianas. <p>- Tratamiento de la información</p> <ul style="list-style-type: none"> · Distintas formas de organizar y representar un mismo conjunto de datos: tablas de frecuencias, diagramas de sectores y de barras, y obtención

OBJETIVOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
<p>DADES ANTE LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS.</p>		<p>de información a partir de ellos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las personas y la salud <ul style="list-style-type: none"> · Distinción entre salud y enfermedad. Los factores determinantes de la salud. Tipos de enfermedades. · Reconocimiento de los principales agentes causantes de las enfermedades infecciosas. Valoración de la importancia del sistema inmunitario y las vacunas. · Valoración de la higiene y prevención de las enfermedades. · Diferenciación entre hábitos positivos y negativos para la salud de las personas en el comportamiento individual y social. · Realización de debates sobre los factores con influencia en la salud mental de la sociedad actual: el tabaco, el alcohol y otras drogas. · Identificación, utilizando láminas, imágenes digitales, vídeos o maquetas, de los diferentes aparatos implicados en la nutrición: digestivo, respiratorio, circulatorio y excretor. · Elaboración de tablas con las enfermedades más frecuentes de los aparatos relacionados con la nutrición, indicando sus síntomas y su prevención. · Realización de ejercicios de análisis de dietas, con identificación de las saludables y equilibradas. · Realización de trabajos bibliográficos sobre la prevención de las enfermedades provocadas por la malnutrición. · Diferenciación entre sexualidad y reproducción. · Identificación, utilizando láminas, imágenes digitales, vídeos o maquetas, de los aparatos reproductores masculino y femenino. · Realización de trabajos bibliográficos sobre la necesidad de prevenir las enfermedades de transmisión sexual utilizando medidas adecuadas y métodos saludables de higiene sexual. Análisis de los métodos anticonceptivos. - Materia y energía <ul style="list-style-type: none"> · Propiedades mecánicas, eléctricas y térmicas de los materiales y su relación con la fabricación de objetos comunes. · La energía como propiedad de los sistemas materiales.

OBJETIVOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
		<ul style="list-style-type: none">· Variación de la energía en los sistemas materiales: cambio de posición, forma y estado.· Valoración del papel de la energía para el ser humano.· Características de la energía. Tipos y fuentes de energía.· Problemas asociados a la obtención, transporte y utilización de la energía.· Toma de conciencia de la importancia del ahorro energético.· Crisis energética y contaminación ambiental.· Las energías renovables: un futuro sostenible para Canarias.

Módulo de carácter general nº 9: **AUTONOMÍA Y ORIENTACIÓN SOCIOLABORAL**

OBJETIVOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
<p>9.1. IDENTIFICAR OPORTUNIDADES DE EMPLEO, DISTINGUIENDO LAS DIFERENTES POSIBILIDADES DE INSERCIÓN Y LAS ALTERNATIVAS DE APRENDIZAJE A LO LARGO DE LA VIDA.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Valorar la importancia de la formación permanente como factor clave para la empleabilidad y la adaptación a las exigencias del proceso productivo. - Identificar los itinerarios formativos y profesionales relacionados con su perfil profesional. - Identificar los principales yacimientos de empleo y de inserción laboral. - Manejar técnicas básicas aplicables a los procesos de búsqueda de empleo. - Reconocer alternativas de autoempleo en los sectores profesionales relacionados con su actividad. - Valorar la personalidad, aspiraciones, actitudes, y formación propia para la toma de decisiones relacionadas con el empleo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Legislación y relaciones laborales <ul style="list-style-type: none"> · Legislación laboral. · Análisis de la relación laboral individual. · Principales modalidades de contrato de trabajo. · Derechos y deberes derivados de la relación laboral. · Condiciones de trabajo. Salario, tiempo de trabajo y descanso laboral. · Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo. · Representación de los trabajadores. El proceso de negociación colectiva. · Análisis de convenios colectivos aplicables al sector. · Conflictos colectivos de trabajo. · Nuevos entornos de organización del trabajo: subcontratación, teletrabajo. · Beneficios para los trabajadores en las nuevas organizaciones: flexibilidad, beneficios sociales.
<p>9.2. DESARROLLAR HABILIDADES Y APLICAR ESTRATEGIAS DE TRABAJO EN EQUIPO, VALORANDO SU EFICACIA Y EFICIENCIA PARA LA CONSECUCCIÓN DE LOS OBJETIVOS PROFESIONALES.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Valorar las ventajas del trabajo en equipo en situaciones de trabajo relacionadas con su perfil profesional. - Clasificar los equipos de trabajo que pueden constituirse en situaciones reales. - Identificar las características del equipo de trabajo eficaz frente a los equipos ineficaces. - Valorar positivamente la necesaria existencia de diversidad de roles y opiniones asumidos por los miembros de un equipo. - Reconocer la posible existencia de conflicto entre los miembros de un grupo como un aspecto característico de las organizaciones. - Identificar los tipos de conflictos y posibles soluciones. 	<ul style="list-style-type: none"> - Inserción sociolaboral <ul style="list-style-type: none"> · Fuentes de información sobre relaciones laborales. Organismos competentes. · Valoración de la importancia de la formación permanente para su trayectoria laboral y profesional. Responsabilización del propio aprendizaje. · Análisis de los intereses, aptitudes y motivaciones personales para el itinerario profesional. · Identificación de itinerarios formativos relacionados con su profesión. · Análisis del sector profesional. · Planificación de objetivos laborales, a medio y largo plazo, compatibles con necesidades y preferencias. · Proceso de búsqueda de empleo en empresas del sector. · Oportunidades de aprendizaje y empleo. Organismos relacionados y recursos existentes en Canarias. · Técnicas, estrategias e instrumentos de búsqueda de empleo. · Aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación a la inserción laboral y el aprendizaje continuo. · Valoración del autoempleo como alternativa para la inserción profesional.
<p>9.3. CARACTERIZAR LA RELACIÓN LABORAL, DISTINGUIENDO LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DERIVADOS Y RECONOCIÉNDOLOS EN LOS DIFERENTES CONTRATOS DE TRABAJO.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar los conceptos básicos de la legislación laboral. - Distinguir los principales organismos que intervienen en las relaciones entre empresarios y trabajadores. - Diferenciar los derechos y obligaciones derivados de la relación laboral. - Clasificar las principales modalidades de contratación. - Valorar las medidas establecidas por la legislación vigente para la conciliación de la vida laboral y familiar. - Analizar el recibo de salarios, identificando los principales elementos que lo integran. - Reconocer las condiciones de trabajo pactadas en un convenio colectivo aplicable a su sector profesional. - Identificar las características de los nuevos entornos de trabajo. 	
<p>9.4. RECONOCER LAS POSIBLES ACCIONES DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN SOCIAL ANTE LAS DISTINTAS CONTINGENCIAS CUBIERTAS, IDENTIFICANDO LAS CLASES DE PRESTACIONES.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Valorar el papel del sistema de protección social en la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos. - Enumerar las diversas contingencias que cubre el sistema de protección social y las diversas prestaciones. - Identificar los regímenes existentes en el sistema de protección social. - Identificar las obligaciones de empresario y trabajador dentro del sistema de protección social. - Identificar las posibles situaciones legales de desempleo en supuestos prácticos sencillos. 	

OBJETIVOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
<p>9.5. EVALUAR LOS RIESGOS DERIVADOS DE SU ACTIVIDAD, CONSIDERANDO LAS CONDICIONES DE TRABAJO Y LAS CONSECUENCIAS PARA LA SALUD PERSONAL Y COLECTIVA, Y PARA EL MEDIOAMBIENTE.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Valorar la importancia de la cultura preventiva en todos los ámbitos y actividades profesionales. - Relacionar las condiciones laborales con la seguridad y la salud personal del trabajador y la colectiva. - Clasificar los factores de riesgo en la actividad y los daños para la salud y el medioambiente, derivados de los mismos. - Identificar las situaciones de riesgo más habituales en sus entornos de trabajo. - Clasificar los tipos de daños profesionales, con especial referencia a accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, relacionados con su perfil profesional. 	<ul style="list-style-type: none"> - Protección social <ul style="list-style-type: none"> · El sistema de protección social. Estructura. · Identificación de las principales obligaciones de empresarios y trabajadores en materia de seguridad social: afiliación, altas, bajas y cotización. · Situaciones de protección por desempleo. · Sistemas de asesoramiento de los trabajadores respecto a sus derechos y deberes.
<p>9.6. PARTICIPAR EN LA ELABORACIÓN DE PLANES DE PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LAS EMPRESAS, IDENTIFICANDO LAS RESPONSABILIDADES DE LOS AGENTES IMPLICADOS.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar los principales derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales. - Reconocer las formas de representación de los trabajadores en la empresa en materia de prevención de riesgos. - Identificar los organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales. - Valorar la importancia de la existencia de un plan preventivo en la empresa, que incluya la secuenciación de actuaciones a realizar en caso de emergencia. - Describir el contenido del plan de prevención en centros de trabajo relacionados con su sector profesional. - Analizar básicamente planes de emergencia y evacuación de pequeñas y medianas empresas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos de trabajo <ul style="list-style-type: none"> · Valoración de las ventajas e inconvenientes del trabajo en equipo para la eficacia e idoneidad de los resultados. · Clases de equipos según las funciones que desempeñan. · Características de un equipo de trabajo eficaz. · La participación en el equipo de trabajo. · Clasificación de los conflictos y métodos de resolución.
<p>9.7. APLICAR LAS MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN, ANALIZANDO LAS SITUACIONES DE RIESGO EN SU ENTORNO LABORAL.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Clasificar medios y medidas de previsión de riesgos, prevención de accidentes y protección contra los posibles daños para la salud y el medioambiente. - Definir las principales técnicas de prevención y de protección que deben aplicarse para evitar los daños para la salud y el medioambiente, en su origen y minimizar sus consecuencias en caso de que sean inevitables. - Reconocer el significado y alcance de los distintos tipos de señalización de seguridad. - Observar los protocolos de actuación en caso de emergencia. - Identificar, en caso de emergencia, la gravedad de las víctimas y las técnicas básicas de primeros auxilios que han de ser aplicadas en el lugar del accidente. - Determinar los requisitos y condiciones para la vigilancia de la salud del trabajador y su importancia como medida de prevención. 	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de riesgos profesionales <ul style="list-style-type: none"> · Importancia de la prevención en todas las fases de la actividad profesional. La evaluación de riesgos. · Valoración de la relación entre trabajo y salud. · El riesgo profesional. Análisis de factores de riesgo. · Análisis de los principales riesgos ligados a las condiciones de seguridad. · Análisis de los principales riesgos ligados a las condiciones ambientales. · Análisis de los principales riesgos ligados a las condiciones ergonómicas y psicosociales. · Riesgos específicos en el entorno profesional. · Identificación de los posibles daños para la salud del trabajador que pueden derivarse de las situaciones de riesgo detectadas. - Planificación de la prevención de riesgos en la empresa <ul style="list-style-type: none"> · Derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales. · Responsabilidades en materia de prevención de riesgos laborales. · La prevención en la empresa. Representación de los trabajadores en materia preventiva. · Organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.

OBJETIVOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
		<ul style="list-style-type: none">· Planes de emergencia y de evacuación en entornos de trabajo.- Aplicación de medidas de prevención y protección en la empresa<ul style="list-style-type: none">· Clasificación de medidas de prevención y protección individual y colectiva.· Protocolos de actuación ante una situación de emergencia.· Urgencia médica / primeros auxilios.· Aplicación de técnicas básicas de primeros auxilios.· Formación a los trabajadores en materia de planes de emergencia y aplicación de técnicas de primeros auxilios.· Vigilancia de la salud de los trabajadores.

4. ORIENTACIONES METODOLÓGICAS

El planteamiento metodológico presente en la Educación Secundaria Obligatoria ha de ser tenido en cuenta en los PCP, si bien, atendiendo a las características propias de estos programas, es necesario realizar un mayor esfuerzo en las estrategias didácticas integradoras que aborden el conjunto de las competencias básicas y profesionales.

Para garantizar el logro de los objetivos previstos en cada Ámbito es importante utilizar un planteamiento globalizador, haciendo uso del aula taller como un recurso motivador para el alumnado y como aglutinador de las actividades. Sería conveniente que las unidades didácticas programadas tuvieran como referencia contextos reales y próximos al alumnado y estuvieran vinculadas a la familia profesional y al perfil correspondiente.

Los equipos docentes deben actuar de manera coordinada, permitiendo un planteamiento metodológico alejado del academicismo conceptual, que responda a la amplia diversidad y a las necesidades del alumnado.

Como principios en torno a los cuales vertebrar la programación y actuación docentes, se citan los siguientes:

- La actividad como núcleo del proceso educativo.
- El grupo como instrumento educativo: dedicación de buena parte del esfuerzo a configurar una identidad personal y grupal positiva, que permita la participación activa e integrada en las actividades propuestas.
- La tutoría como eje vertebrador, orientada a propiciar un ambiente de cordialidad y confianza, un espacio para el análisis y la reflexión interpersonal y un marco educativo para la participación y el diálogo, mediante acciones personalizadas que desarrollen la autoestima, la motivación, la integración, la implicación social y el autocontrol.
- La orientación hacia la vida activa, afrontando la relación con el mundo de la empresa de forma que se garantice la integración en el mundo laboral, para lo que es necesario poner al alumnado en circunstancias concretas que le permitan adaptarse progresivamente a él.

Las medidas de atención a la diversidad en estos programas deben responder a las necesidades educativas concretas del alumnado y a la consecución de las competencias básicas, las competencias profesionales y los objetivos de la ESO.

La variedad del alumnado y de ambientes socioculturales requiere la elaboración de materiales curriculares específicos para cada caso. Se debe tener en cuenta esta circunstancia de diversidad y brindar múltiples posibilidades de trabajo capaces de atender a colectivos de diferente índole.

Los centros docentes desarrollarán y completarán el currículo y las medidas de atención a la diversidad, adaptándolas a las características del alumnado, a su realidad educativa y al entorno sociolaboral, teniendo en cuenta los diferentes ritmos de aprendizaje, favoreciendo la capacidad de aprender por sí mismo y propiciando el trabajo en equipo. Asimismo se integrarán en la programación de los PCP los aspectos científico-tecnológicos, socioculturales y organizativos del proceso formativo con el fin de que el alumnado adquiera una visión global de los procesos de la actividad profesional correspondiente.

Otros principios generales que deben guiar la intervención educativa del profesorado en el desarrollo del PCP son los siguientes:

- Tener en cuenta el nivel de desarrollo del alumnado, sus conocimientos e intereses previos: Los alumnos y alumnas poseen un conocimiento y una experiencia acerca del mundo que los rodea, y sobre esas bases construyen sus razonamientos y sus futuros aprendizajes. Por ello, es importante que esos conocimientos y experiencias se conviertan en el punto de partida de cualquier propuesta educativa. Hay que procurar «enlazar», «tender puentes», establecer relaciones entre los nuevos contenidos y su nivel cognitivo.
- Las propuestas de trabajo y las actividades deben constituir pequeños retos y desafíos para el alumnado:

Es importante plantear al alumnado cuestiones que lo hagan pensar, reflexionar o investigar, y no actividades cerradas, cuya respuesta sea un sí o un no. Las cuestiones deben reflejar la complejidad del mundo que nos rodea y no ser simples, lo que no significa que supongan tareas tan difíciles que lleguen a ser inabarcables para el alumnado.

- Utilizar el propio entorno como fuente de investigación y experimentación:
Es importante que se ofrezcan al alumnado situaciones que le permitan actuar, participar en el entorno, contribuyendo a su mejora y conservación. Trabajar desde la observación de fenómenos físicos que ocurren a su alrededor, tener curiosidad por el funcionamiento de aparatos de uso cotidiano, etc., convierten al entorno en una fuente de recursos para el aprendizaje.

- Favorecer la interacción del alumnado:
El trabajo en grupo permite establecer mejores relaciones entre el alumnado, aprender más, sentirse más motivado y aumentar la propia autoestima, en la medida en que todos se responsabilizan de la tarea que han de realizar. En este sentido, el uso de recursos como Internet se entiende como un trabajo compartido, basado en un proyecto común.

El trabajo en equipo resulta productivo si se organizan las tareas con un referente común que permita aportar elementos para el análisis y la discusión, y sólo es formativo si se apoya en el esfuerzo individual de sus integrantes y si éstos obtienen una visión de conjunto del tema estudiado. Debe evitarse un trabajo de equipo que fragmenta y aísla las tareas, que no permite valorar el esfuerzo personal y que no integra de manera coherente el esfuerzo común.

- Favorecer el uso de las TIC como un medio, no como un fin en sí mismo:
Las tecnologías de la información y la comunicación son una herramienta de búsqueda y consulta de información, de intercambio de opiniones e ideas, de selección e interpretación crítica de información relevante.

La metodología que programe y aplique el profesorado en el marco del proyecto educativo y de la programación de su actividad docente estará orientada a promover en los alumnos y las alumnas:

- Su participación en los procesos de enseñanza y aprendizaje, de forma que mediante una metodología activa desarrolle la capacidad de autonomía e iniciativa personal, de creciente importancia en el mundo profesional. Sería interesante que el profesorado ayudase a los alumnos y alumnas a descubrir su capacidad potencial en relación con las ocupaciones del perfil profesional correspondiente, reforzando y motivando la adquisición de nuevos hábitos de trabajo.
- El desarrollo de la capacidad para trabajar en equipo, por medio de actividades de aprendizaje realizadas en grupo, de forma que cuando en el ámbito profesional se integren en equipos de trabajo puedan mantener relaciones fluidas con sus miembros, colaborando en la consecución de los objetivos asignados al grupo, respetando el trabajo de las demás personas, participando en la organización y desarrollo de tareas colectivas y en la superación de las dificultades con una actitud tolerante hacia las ideas de los compañeros y compañeras, y respetando las normas y métodos establecidos.

Orientaciones para la organización de los contenidos

La adquisición de las competencias básicas y profesionales del PCP requiere del desarrollo, de forma coordinada e integrada, de las competencias personales, sociales y profesionales, para lo cual es requisito indispensable el trabajo en equipo, que propicie el trabajo interdisciplinar y el desarrollo de una visión amplia y globalizadora.

Resulta importante tener como referente el perfil del alumnado al que se dirigen estas enseñanzas: primordialmente, estudiantes que tienen un cierto rechazo a la escuela en su concepción tradicional. Por ello, se requiere una verdadera adaptación de los contenidos, de los ritmos y de la organización escolar, aplicando principios de singularidad y flexibilidad que den respuesta personalizada a las necesidades del alumnado que accede a estas enseñanzas.

Teniendo en cuenta la finalidad de estas enseñanzas así como sus destinatarios, los procesos de aprendizaje deben hacer referencia a procedimientos y actitudes y en menor medida a conceptos.

La organización de la acción formativa en módulos permite el avance progresivo en los distintos aspectos del proceso de aprendizaje, garantizando que el grupo y cada miembro de éste sea consciente, en todo momento, del punto en el que se encuentra, lo que se espera de él o de ella y el camino que falta por recorrer.

La enseñanza organizada en ámbitos no debe ser entendida como la suma de materias yuxtapuestas, con un tratamiento independiente de sus contenidos y actividades, sino como un espacio de aprendizaje que sea resultado de la adecuación de contenidos de las materias que lo nutren, del tratamiento integrado de estos y de la subsiguiente organización de actividades o tareas que favorezcan la adquisición de los resultados de aprendizaje/objetivos previstos.

Esta organización global de los contenidos, actividades y tareas, reflejada en el proyecto educativo y por tanto en la programación de aula, debe garantizar una atención equilibrada a todos los contenidos, evitando descompensaciones entre materias, y por tanto asegurar el logro de los objetivos del ámbito y su contribución a la adquisición de las competencias personales, sociales y profesionales.

Para ello es importante garantizar la adquisición de actitudes y valores acordes con una sociedad plural y multicultural, la valoración de la tolerancia y de la libertad, la participación responsable y solidaria en las actividades del grupo, el respeto a las creencias propias y ajenas, y el valor del esfuerzo personal y de la preparación práctica previa al inicio de la vida laboral.

En relación con la forma de organizar el aprendizaje de los contenidos que se programen, el profesorado deberá tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- La estructuración de los contenidos en bloques no debe considerarse inflexible, ni en modo alguno interpretarse como una secuencia de unidades didácticas o de trabajo.
- Los contenidos y su secuencia deben ser programados y trabajados a partir del perfil profesional, los resultados de aprendizaje/objetivos y los criterios de evaluación de cada módulo y, en última instancia, de las capacidades identificadas por los propios centros docentes como necesarias para adaptarse a los requerimientos de su entorno.

Orientaciones para la organización de las actividades

La planificación de actividades y tareas se podría hacer partiendo de centros de interés que actúen como hilo conductor de las distintas temáticas que se van abordando. El uso de fichas de trabajo preparadas al efecto (fichas de recogida de información u observación, guiones, cuestionarios...) puede ser útil para consolidar en el alumnado hábitos de trabajo riguroso y sistemático.

De igual modo, sería conveniente planificar las actividades contando con las experiencias previas del alumnado, o de su círculo de relaciones, vinculadas al entorno sociolaboral y permitiendo el entrenamiento en el trabajo autónomo y en pequeños grupos. También tendrán un lugar destacado las actividades de descubrimiento o de investigación sencillas que permitan hacer uso de distintas fuentes de información presentadas en diferentes soportes.

Las actividades de simulación deben recrear situaciones (búsqueda de empleo, toma de decisiones, superación de conflictos, condiciones de trabajo, etc.) que sitúen al alumnado en contextos sociales y laborales cercanos a la realidad, e irán aumentando progresivamente el grado de dificultad.

Una planificación eficaz de las actividades constituye un aspecto fundamental. Su elección estará de acuerdo con:

- Las capacidades que debe desarrollar el alumnado y los contenidos relacionados con éstas.
- Las capacidades vinculadas al PCP que hayan podido ser adquiridas en aprendizajes o través de experiencias profesionales previas.

- Los recursos con los que cuenta el centro y las entidades colaboradoras del entorno, y el tiempo disponible.

Las actividades de enseñanza, aprendizaje y evaluación podrían clasificarse en tres grandes grupos, según el momento de utilización, los recursos requeridos y su finalidad:

- Actividades iniciales, que podrían ser de evaluación, introducción, descubrimiento, orientación o adquisición de habilidades y destrezas básicas, y pretenden detectar los conocimientos previos del alumnado, situarlo en el campo de estudio, despertar su interés, motivarlo.
- Actividades destinadas a desarrollar habilidades, destrezas y actitudes más complejas, mediante trabajos personales y grupales, y ejercicios de observación, reflexión, análisis, valoración, expresión.
- Actividades de aplicación, globalización, síntesis y conclusión, destinadas a aplicar los conocimientos adquiridos a situaciones concretas, medir, evaluar o situar lo aprendido en una estructura más amplia, y adquirir capacidades que sean transferibles a otros contextos, lo más próximos posible a situaciones reales.

Para promover la adquisición de una visión global y coordinada de los procesos a los que está vinculada la competencia general del PCP resulta indispensable la necesaria programación de actividades de carácter interdisciplinar.

Orientaciones para la evaluación

La evaluación pretende valorar si el alumnado ha desarrollado y adquirido las capacidades correspondientes a cada módulo, y no se debe entender como un ejercicio final que pretenda medir solo sus conocimientos.

La evaluación del proceso de aprendizaje del alumnado del PCP ha de ser continua en cada uno de los módulos del programa. No obstante, el equipo docente actuará coordinadamente en la toma de decisiones relativas al proceso de evaluación. Cuando el progreso de un alumno o alumna en una materia no sea el adecuado, se establecerán medidas de refuerzo educativo.

La evaluación del alumnado que curse un PCP tendrá como referencia:

- Las competencias básicas y los objetivos de la ESO.
- La competencia general y las competencias personales, sociales y profesionales del PCP.

Los criterios de evaluación de los módulos son el referente fundamental para valorar, tanto el grado de adquisición de las competencias básicas, como el de consecución de los resultados de aprendizaje u objetivos y de la competencia profesional.

El profesorado ha de evaluar, además de los aprendizajes del alumnado, los procesos de enseñanza y la propia práctica docente en relación con el logro de los objetivos. También se ha de evaluar la eficacia de las programaciones, en relación con las características del centro y de su entorno socio-productivo, y con las necesidades formativas del alumnado.

Tutoría y orientación

La tutoría, en el contexto de los PCP, tiene un papel clave de seguimiento del alumno y de la alumna durante todo su proceso educativo, y es un importante recurso encaminado a orientar y garantizar la educación integral que, de modo especial, este alumnado requiere.

El programa tutorial debe incluir los siguientes aspectos:

- La autoestima: el perfil del alumnado de los PCP hace necesario que se refuerce la confianza en sus propias competencias, capacidades y recursos, para lo que será necesario plantear objetivos realistas de aprendizaje. Recuperar o reforzar la autoestima del alumnado debe ser el primer objetivo a considerar en un programa de acción tutorial.

- Las relaciones interpersonales, tanto en su dimensión conductual como en su dimensión emocional: habilidades sociales.
- La relación con la familia o tutores legales, que debe obedecer a una programación definida que permita favorecer la acción conjunta, con el equipo docente, en la valoración del esfuerzo y progreso, así como en el estímulo positivo del alumnado.
- La orientación y apoyo al proceso de aprendizaje: actitudes, hábitos de trabajo y habilidades centrándose, como complemento y en coordinación con el profesor de cada módulo, en trabajar distintas formas de afrontar las tareas, estrategias para enfrentarse a las dificultades, etc.
- La orientación laboral que garantice que el alumnado conozca el perfil profesional en el que se está formando: características, posibilidades de inserción laboral, aspectos legales relacionados, etc.

El tutor debe ser el elemento de referencia para el alumnado, el resto del equipo docente, las familias y otros agentes educativos del entorno, asumiendo un papel dinamizador, y garantizando que el alumnado disponga de estrategias metodológicas y organizativas flexibles que permitan recuperar o aumentar su potencial personal y profesional.