

**ORDEN DE 24 DE JUNIO DE 1997, POR LA QUE SE ESTABLECEN ORIENTACIONES Y CRITERIOS PARA LA ELABORACIÓN DE PROYECTOS CURRICULARES, ASÍ COMO LA DISTRIBUCIÓN HORARIA Y LOS ITINERARIOS FORMATIVOS DE LOS TÍTULOS DE FORMACIÓN PROFESIONAL ESPECÍFICA, QUE SE INTEGRAN EN LA FAMILIA PROFESIONAL DE COMERCIO Y MARKETING (B.O.J.A. N° 85, DE 24 DE JULIO DE 1997).**

Los Decretos aprobados para cada uno de los títulos de Formación Profesional específica de grado medio y de grado superior han establecido los currículos de cada uno de los ciclos formativos correspondientes en la Comunidad Autónoma, considerando las necesidades de desarrollo económico y social y de recursos humanos de la estructura productiva de Andalucía. El carácter abierto y flexible de estos currículos, permite adaptar los objetivos, las capacidades terminales, los contenidos y los criterios de evaluación de los diferentes módulos profesionales de los ciclos formativos al entorno del centro educativo y a las características de los alumnos y alumnas mediante un proceso de concreción y desarrollo que corresponde al propio centro y al profesorado.

El entorno profesional, social, cultural y económico del centro, su ubicación geográfica y las características y necesidades de los alumnos y alumnas, constituyen los ejes prioritarios en la planificación de los procesos de enseñanza y aprendizaje. De esta forma, el centro educativo juega, por tanto, un papel determinante como vertebrador del conjunto de decisiones implicadas en el proceso de adaptación y desarrollo del currículo formativo.

Como se establece en los citados Decretos, la concreción y el desarrollo de los currículos de cada uno de los ciclos formativos, se hará mediante la elaboración de Proyectos Curriculares que estarán inscritos en los respectivos Proyectos de Centro. Dichos Proyectos Curriculares habrán de incluir, entre otros elementos, la adecuación de los objetivos generales del ciclo formativo y la concreción de las capacidades terminales y contenidos de los módulos profesionales. Para ello, es necesario que la Consejería de Educación y Ciencia, regule el proceso de elaboración de Proyectos Curriculares y ofrezca orientaciones que faciliten a los centros educativos su concreción y al profesorado la realización de las programaciones.

Los ciclos formativos de Formación Profesional específica, permiten a los alumnos y alumnas cursar estas enseñanzas profesionales de acuerdo con sus intereses, habilidades y aptitudes. Para facilitar la organización de los centros y el aprovechamiento óptimo de sus recursos, procede establecer la distribución horaria y el itinerario formativo que permita lograr los objetivos y capacidades profesionales de los citados ciclos formativos.

En consecuencia, esta Consejería de Educación y Ciencia ha dispuesto:

## **I.- DISPOSICIONES GENERALES.**

Primero.- Marco normativo.

Los centros educativos autorizados a impartir los ciclos formativos de Formación Profesional específica de grado superior de Comercio Internacional; Gestión del Transporte; Gestión Comercial y Marketing; Servicios al Consumidor, y de grado medio de Comercio, lo harán de acuerdo con el currículo oficial establecido en los Decretos 126/1995 de 9 de mayo; 124/1995 de 9 de mayo; 125/1995 de 9 de mayo; 181/1995 de 25 de julio; 127/1995 de 9 de mayo respectivamente, que regulan estos títulos para la Comunidad Autónoma de Andalucía, y las orientaciones y criterios establecidos en la presente Orden.

Segundo.- Proyecto Curricular del ciclo formativo.

El Proyecto Curricular del ciclo formativo constituye el instrumento pedagógico-didáctico que articula a largo plazo el conjunto de actuaciones educativas del centro y tiene como objetivo alcanzar las finalidades educativas del mismo.

Tercero.- Elementos que integran el Proyecto Curricular.

- 1.- El Proyecto Curricular del ciclo formativo incluirá de manera coherente e integrada los diversos apartados que intervienen directamente en el desarrollo de estas enseñanzas. Contendrá, al menos, los siguientes elementos:
  - a) Análisis del entorno socioeconómico y de sus posibilidades formativas que contendría, entre otros, los siguientes elementos:
    - Conocimiento de las empresas e instituciones de la zona que están relacionadas con la formación a impartir.
    - Determinación de sus productos y servicios más característicos.
    - Conocimiento de las tecnologías y los sistemas organizativos que ofrecen.
    - Conocimiento, en la medida de lo posible, de la evolución tecnológica y laboral previsible en estas empresas e instituciones.
  - b) Análisis de las características de los alumnos y de los recursos humanos y materiales del centro educativo.
  - c) Adecuación de los objetivos generales del ciclo formativo al contexto profesional y socioeconómico del centro educativo y a las características del alumnado.
  - d) Organización curricular del ciclo formativo que comprenderá, al menos, la secuenciación de los módulos profesionales dentro de cada curso, los criterios sobre la distribución del horario lectivo y la utilización de los espacios formativos que son requeridos.
  - e) Establecer los criterios para la organización y secuenciación de los contenidos en cada uno de los de los módulos profesionales y proceder a su distribución en unidades didácticas.
  - f) Pautas sobre la evaluación de los alumnos con referencia explícita al modo de realizarla.
  - g) Orientaciones metodológicas adoptadas para el desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje.
  - h) Plan de recuperación para alumnos matriculados en segundo curso que tengan módulos profesionales pendientes de evaluación positiva en el curso anterior.
  - i) Planificación y organización de los módulos profesionales de Formación en centros de trabajo y Proyecto integrado.
  - j) Plan de orientación educativa, profesional y para la inserción laboral de los alumnos y alumnas.
  - k) Programaciones didácticas de los módulos profesionales.
  - l) Necesidades de formación permanente para el profesorado que imparte el ciclo formativo.
  - m) Plan de evaluación del Proyecto Curricular del ciclo formativo.
- 2.- Las programaciones de los módulos profesionales, realizadas a partir del Proyecto Curricular del

Ciclo Formativo, incluirán al menos los siguientes elementos:

- a) Relación de capacidades terminales contextualizadas respecto al entorno socioeconómico del centro y a las características de los alumnos y alumnas.
- b) Secuencia de unidades didácticas que integran el módulo.
- c) Estrategias metodológicas y de evaluación, así como los materiales seleccionados para su utilización en el proceso de enseñanza y aprendizaje.
- d) En cada unidad didáctica:
  - Capacidades terminales de referencia a las que atiende la unidad.
  - Análisis de contenidos en conceptuales, procedimentales y actitudinales.
  - Criterios e instrumentos de evaluación.
- e) Las actividades complementarias y extraescolares que se propongan en cada uno de los módulos.

Cuarto.- Proyecto Curricular conjunto.

- 1.- Los centros educativos de una área geográfica determinada podrán elaborar de forma conjunta un Proyecto Curricular de un mismo ciclo formativo. En cualquier caso, dicho proyecto habrá de ser aprobado en cada uno de los centros educativos de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente para el Proyecto Curricular de Centro.
- 2.- El desarrollo del Proyecto Curricular del ciclo formativo de Formación Profesional específica, deberá realizarse de manera integrada y coordinada con los correspondientes Proyectos Curriculares de Centro de la zona de influencia del centro educativo, considerando al mismo tiempo los Proyectos Curriculares de la etapa anterior.

Quinto.- Modificación del Proyecto Curricular.

- 1.- A lo largo de los sucesivos años de su aplicación los centros educativos podrán ir modificando su Proyecto Curricular de ciclo formativo de Formación Profesional específica, una vez desarrollado el plan de evaluación que se indica en el apartado tercero de la presente Orden.
- 2.- Dicha modificación, en la medida que afecte a la adecuación y distribución de objetivos, capacidades terminales, contenidos y criterios de evaluación, se aplicará únicamente a los alumnos y alumnas que comiencen el ciclo formativo. En cualquier caso, estos elementos permanecerán sin modificaciones para un mismo grupo de alumnos y alumnas a lo largo del ciclo formativo de acuerdo con el proyecto inicial.

## **II.- HORARIO E ITINERARIO FORMATIVO.**

Sexto.- Jornada lectiva.

La jornada lectiva de cada uno de los ciclos formativos de Formación Profesional específica en el centro educativo será, con carácter general, de 30 horas semanales.

Séptimo.- Horario e itinerario formativo.

La distribución del horario lectivo semanal y el itinerario formativo, en su caso, de los módulos profesionales asociados a la competencia y socioeconómicos de los ciclos formativos de Formación

Profesional específica de grado superior de Comercio Internacional; Gestión del Transporte; Gestión Comercial y Marketing; Servicios al Consumidor, y de grado medio de Comercio, son los que se establecen en el Anexo I de la presente Orden.

### **III.- MÓDULOS PROFESIONALES SOCIOECONÓMICOS.**

Octavo.- Finalidades de los módulos profesionales socioeconómicos.

Los módulos profesionales socioeconómicos contribuirán de forma específica a alcanzar de las siguientes finalidades:

- a) Conocer las condiciones de salud y riesgo de la profesión y fomentar actitudes de prevención, protección y mejora de la defensa de la salud y el medio en que se desarrolla la actividad profesional.
- b) Conocer la legislación laboral básica aplicable en el mundo laboral sobre los derechos y obligaciones de los trabajadores y la organización básica de una empresa.
- c) Adquirir conocimientos sobre aspectos básicos de economía sólo en los ciclos formativos de grado superior.
- d) Favorecer procesos de inserción laboral para el ejercicio de la profesión tanto por cuenta propia como ajena.
- e) Conocer el sector productivo correspondiente al ciclo formativo en Andalucía.

### **IV.- FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO Y PROYECTO INTEGRADO.**

Noveno.- Finalidades de los módulos profesionales de Formación en centros de trabajo y Proyecto integrado.

1.- Los módulos profesionales de Formación en centros de trabajo y Proyecto integrado tendrán las siguientes finalidades:

- a) Complementar la adquisición por los alumnos y alumnas de la competencia profesional conseguida en los demás módulos profesionales correspondientes al ciclo formativo.
- b) Contribuir al logro de las finalidades generales de la Formación Profesional, adquiriendo la competencia profesional característica del título y una identidad y madurez profesional motivadora de futuros aprendizajes y adaptaciones al cambio de cualificaciones.
- c) Evaluar los aspectos más relevantes de la competencia profesional adquirida por el alumnado y, en particular, acreditar los más significativos de la competencia requerida en el empleo.
- d) Adquirir el conocimiento de la organización productiva correspondiente al perfil profesional y el sistema de relaciones sociolaborales del centro de trabajo, a fin de facilitar su futura inserción profesional.
- e) Comprender de una forma integrada aspectos sobresalientes de la competencia profesional que han sido abordados en otros módulos profesionales del ciclo formativo.
- f) Integrar ordenadamente distintos conocimientos sobre organización, características,

condiciones, tipologías, técnicas y procesos que se desarrollan en las diferentes actividades productivas del sector.

- g) Adquirir conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que favorezcan el desarrollo de capacidades que sean demandadas por el entorno productivo en que radica el centro educativo y que no pueden ser contempladas en los otros módulos profesionales.
- 2.- Las capacidades terminales y criterios de evaluación de los módulos profesionales de Formación en centros de trabajo y Proyecto integrado de cada uno de los ciclos formativos de grado superior de Comercio Internacional; Gestión del Transporte; Gestión Comercial y Marketing; Servicios al Consumidor, y de grado medio de Comercio, son los que figuran en el Anexo II de la presente Orden.
  - 3.- En los Proyectos Curriculares de los Ciclos Formativos se determinarán, tanto las actividades que deberán realizar los alumnos y alumnas, como las duraciones horarias de los módulos profesionales de Formación en centros de trabajo y Proyecto integrado, respetando, en todo caso, los mínimos establecidos en los correspondientes Decretos.
  - 4.- Los módulos profesionales de Formación en centros de trabajo y Proyecto integrado se realizarán al final del ciclo formativo de Formación Profesional específica, una vez superados los módulos profesionales asociados a la competencia y los socioeconómicos, con las excepciones establecidas en el artículo sexto, apartados 5 y 6 de la Orden de 26 de julio de 1995, sobre evaluación en los ciclos formativos de Formación Profesional específica en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
  - 5.- Los alumnos y alumnas tendrán asignado un tutor docente para el seguimiento y evaluación del módulo profesional de Formación en centros de trabajo. De igual forma, la empresa o centro de trabajo designará un tutor laboral que asesorará y orientará al alumnado en la realización de las actividades formativas programadas e informará al tutor docente sobre el grado de cumplimiento del programa formativo y la competencia mostrada por el alumno o alumna en las situaciones de trabajo.
  - 6.- El módulo profesional de Proyecto integrado será realizado por los alumnos y alumnas con la orientación y asesoramiento de un tutor docente, que llevará a cabo la evaluación del mismo.

#### **Disposición derogatoria única.-**

Quedan derogadas las Órdenes de la Consejería de Educación y Ciencia por las que se establecen orientaciones y criterios para la elaboración de Proyectos Curriculares de centros, así como la distribución horaria y los itinerarios formativos de los ciclos formativos de Formación Profesional específica, de 8 de enero de 1.996, de Comercio Internacional; 18 de enero de 1.996, de Gestión Comercial y Marketing; 18 de enero de 1996, de Servicios al Consumidor y 4 de octubre de 1.995, de Comercio.

#### **Disposición final primera.-**

Se faculta a la Dirección General de Formación Profesional y Solidaridad en la Educación, a la Dirección General de Recursos Humanos y a la Dirección General de Evaluación Educativa y Formación del Profesorado para que puedan dictar cuantas disposiciones sean precisas para la ejecución, interpretación y cumplimiento de la presente Orden.

#### **Disposición final segunda.-**

La presente Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la

Junta de Andalucía.

Sevilla, 24 de junio de 1997.

MANUEL PEZZI CERETTO  
Consejero de Educación y Ciencia

## ANEXO I

Ciclo formativo: Comercio Internacional.

Grado: Superior.

MÓDULOS PROFESIONALES	HORAS SEMANALES	
	1º CURSO	2º CURSO (*)
1. Compraventa internacional.	12	
2. Gestión administrativa del comercio internacional.		9
3. Almacenaje de productos.	5	
4. Transporte internacional de mercancías.		6
5. Gestión financiera internacional.		15
6. Aplicaciones informáticas de propósito general.	4	
7. Lengua extranjera en comercio internacional.	6	
8. El comercio y el transporte en Andalucía.	1	
9. Formación y orientación laboral.	2	
TOTALES	30	30

(\*) 22 semanas.

La duración en conjunto de los módulos profesionales de Formación en centros de trabajo y Proyecto integrado será de 380 horas.

Ciclo formativo: Gestión del Transporte.

Grado: Superior.

MÓDULOS PROFESIONALES	HORAS SEMANALES	
	1º CURSO	2º CURSO (*)
1. Gestión administrativa del transporte.	6	
2. Gestión administrativa del comercio internacional.		9
3. Organización del servicio de transporte terrestre.		9
4. Planificación y gestión de la explotación del transporte terrestre.		9
5. Almacenaje de productos.	5	
6. Comercialización del servicio de transporte.	7	
7. Aplicaciones informáticas de propósito general.	4	
8. Lengua extranjera.	5	
9. Relaciones en el entorno de trabajo.	2	
10. El comercio y el transporte en Andalucía.	1	
11. Formación y orientación laboral.		3
TOTALES	30	30

(\*) 22 semanas.

La duración en conjunto de los módulos profesionales de Formación en centros de trabajo y Proyecto integrado será de 382 horas.

Ciclo formativo: Gestión Comercial y Marketing.

Grado: Superior.

MÓDULOS PROFESIONALES	HORAS SEMANALES
1. Investigación comercial.	3
2. Políticas de marketing.	5
3. Logística comercial.	4
4. Marketing en el punto de venta.	2
5. Gestión de la compraventa.	4
6. Aplicaciones informáticas de propósito general.	4
7. Lengua extranjera.	5
8. El comercio y el transporte en Andalucía.	1
9. Formación y orientación laboral.	2
TOTAL	30

La duración en conjunto de los módulos profesionales de Formación en centros de trabajo y Proyecto integrado será de 440 horas.

Ciclo formativo: Servicios al Consumidor.

Grado: Superior.

MÓDULOS PROFESIONALES	HORAS SEMANALES
1. Inspección de consumo.	6
2. Información y atención al consumidor.	6
3. Organización de sistemas de información de consumo.	6
4. Formación del consumidor.	5
5. Aplicaciones informáticas de propósito general.	4
6. El comercio y el transporte en Andalucía.	1
7. Formación y orientación laboral.	2
TOTAL	30

La duración en conjunto de los módulos profesionales de Formación en centros de trabajo y Proyecto integrado será de 440 horas.

Ciclo formativo: Comercio.

Grado: Medio.

MÓDULOS PROFESIONALES	HORAS SEMANALES
1. Operaciones de almacenaje.	4
2. Animación del punto de venta.	4
3. Operaciones de venta.	5
4. Administración y gestión de un pequeño establecimiento comercial.	7
5. Aplicaciones informáticas de propósito general.	4
6. Lengua extranjera.	3
7. El comercio y el transporte en Andalucía.	1
8. Formación y orientación laboral.	2
TOTAL	30

La duración en conjunto de los módulos profesionales de Formación en centros de trabajo y Proyecto integrado será de 440 horas.

## ANEXO II

### CAPACIDADES TERMINALES Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LOS MÓDULOS PROFESIONALES DE FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO Y PROYECTO INTEGRADO. CICLO FORMATIVO: COMERCIO INTERNACIONAL. GRADO: SUPERIOR.

#### CAPACIDADES TERMINALES:

#### CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- 1.- Realizar estudios específicos comerciales de interés para la empresa relacionados con la actividad de comercio internacional, de acuerdo con los objetivos definidos.
  - Identificar las variables que tienen efectos en el estudio comercial.
  - Identificar las fuentes de información que proporcionen datos fiables sobre las variables que afectan al objeto del estudio.
  - Obtener la información necesaria de las fuentes de información secundarias realizando los trámites oportunos.
  - Realizar el trabajo de campo para la recogida de los datos necesarios de acuerdo con las técnicas de recogida de información de las fuentes primarias establecidas por la empresa.
  - Aplicar técnicas estadísticas en la información recogida para obtener conclusiones, utilizando los programas informáticos disponibles.
  - Relacionar las conclusiones obtenidas de los distintos parámetros o ámbitos que se han analizado y definir propuestas aplicables en la actividad de comercio internacional de la empresa.
  - Elaborar un informe que presente de forma clara, estructurada y sintética las conclusiones derivadas del trabajo de campo.
- 2.- Realizar gestiones administrativas relativas a operaciones de importación/exportación e introducción/expedición de mercancías, de acuerdo con instrucciones recibidas.
  - Identificar los organismos oficiales necesarios para tramitar o expedir los documentos requeridos en las operaciones de comercio internacional.
  - Interpretar la información referente a una operación de comercio internacional e identificar los documentos que es necesario preparar.
  - Reconocer los modelos de documentos oficiales utilizados en comercio internacional.
  - Codificar correctamente la mercancía en su partida arancelaria y calcular el importe de los derechos arancelarios.
  - Verificar que la documentación requerida está correctamente cumplimentada y que se dispone de

todos los documentos y certificados que deben acompañar a la operación

- Confeccionar determinados documentos requeridos en la transacción internacional y realizar los trámites necesarios para la obtención de certificados.
  - Contactar con empresas de transporte y solicitar ofertas sobre sus servicios de acuerdo con los procedimientos establecidos.
  - Elaborar un informe con la información obtenida de ofertas de empresas de transporte valorando los parámetros fundamentales que definen el servicio (calidad del servicio, precios, tiempos, etc...).
  - Controlar que los INCOTERMS se cumplen en las operaciones de compraventa internacional.
- 3.- Realizar tareas de gestión y verificación en procesos de almacenaje y distribución internacionales, desarrollados en la empresa.
- Analizar los espacios y rutas de distribución interna en el almacén, evaluando su idoneidad, y proponer en su caso, cambios que mejoren la gestión.
  - Efectuar correctamente cálculos de valoración de existencias, aplicando el criterio establecido y trasladando los resultados al formato diseñado.
  - Utilizar adecuadamente los programas informáticos de gestión de almacenes para transmitir, obtener y tratar información.
  - Obtener información necesaria de los distintos servicios de transporte a través de los procedimientos establecidos para la contratación de cargas.
  - Verificar que la señalización y rotulado del embalaje está ubicado en un lugar de fácil identificación y cumple la normativa.
  - Verificar que las características del embalaje utilizado en cada expedición son las adecuadas al medio de transporte contratado y tipo de mercancía.
  - Realizar las gestiones necesarias para obtener la información necesaria sobre las circunstancias que originan las devoluciones de pedidos de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- 4.- Realizar gestiones en la financiación internacional de operaciones de importación/exportación e introducción/expedición, de acuerdo con las instrucciones recibidas.
- Obtener información sobre posibilidades de financiación de las entidades bancarias, empresas "trading" e instituciones y entidades relacionadas con el crédito comercial a través de los procedimientos establecidos y aplicando las

técnicas de investigación adecuadas.

- Identificar los documentos que hay que presentar para que se realice el pago de una transacción internacional.
  - Comprobar que los datos que figuran en los documentos y que caracterizan la operación son correctos.
  - Realizar los trámites administrativos de legalización o certificación requeridos en la documentación, según el país de destino y el tipo de operaciones.
  - Confeccionar los documentos de los medios de cobro o pago utilizados en la organización o entidad.
  - Preparar y cumplimentar documentación solicitando financiación a organismos internacionales o nacionales de acuerdo con los procedimientos establecidos.
  - Confeccionar formularios y modelos bancarios de créditos documentarios.
  - Cursar instrucciones sobre garantías de riesgos de cambio y el desarrollo del crédito, plazos de cobro o vencimientos.
  - Controlar informáticamente que las transacciones con la Banca están correctamente registradas.
- 5.- Cumplir cualquier actividad o tarea asignada y relacionada con el trabajo que realiza con responsabilidad profesional, demostrando una actitud de superación y respeto.
- En todo momento mostrar una actitud de respeto a los procedimientos y normas de la empresa.
  - Incorporarse puntualmente al puesto de trabajo, disfrutando de los descansos permitidos y no abandonando el centro de trabajo antes de lo establecido sin motivos debidamente justificados.
  - Interpretar y cumplir con diligencia las instrucciones recibidas y responsabilizarse del trabajo asignado, comunicándose eficazmente con la persona adecuada en cada momento.
  - Mantener relaciones interpersonales fluidas y correctas con los miembros del centro de trabajo.
  - Coordinar su actividad con el resto del equipo y departamentos, informando de cualquier cambio, necesidad relevante o contingencia no prevista.
  - Estimar las repercusiones de su actividad en los

procesos comerciales de la empresa y en la imagen que ésta proyecta.

- Cumplir responsablemente con las normas, procesos y procedimientos establecidos ante cualquier actividad o tarea, objetivos, tiempos de realización y niveles jerárquicos existentes en la empresa.
  - Identificar y obtener la información necesaria.
  - A partir de informaciones relevantes sobre las actividades del sector productivo,
    - . Analizar e interpretar la información.
    - . Proponer una idea para un proyecto encuadrado en el campo profesional de esta figura.
    - . Definir el proyecto justificando su finalidad, objeto, características y viabilidad.
  - A partir de la idea de proyecto integrado ya definida:
    - . Describir la estructura general del proyecto.
    - . Determinar la documentación técnica necesaria.
    - . Identificar los medios, recursos y espacios relacionándolos con sus características.
    - . Precisar los tiempos de realización.
    - . Seleccionar la normativa aplicable al desarrollo del proyecto.
- 6.- Definir y planificar con detalle el/los contenido/s para el desarrollo de un proyecto identificado en el campo profesional de la figura de comercio internacional.
- Partiendo del proyecto integrado definido:
    - . Elaborar los cálculos necesarios para la realización del proyecto.
    - . Determinar las fases de ejecución.
    - . Realizar, en su caso, las operaciones necesarias, aplicando los criterios de calidad y seguridad establecidos.
  - Ante una serie de problemas concretos derivados de la simulación/ejecución del proyecto:
    - . Proponer, al menos, dos soluciones posibles a los problemas planteados.
    - . Justificar la solución elegida.
- 7.- Simular/Ejecutar el proyecto, ideando soluciones para su realización.
- Seleccionar las variables de cada una de las fases del proyecto susceptibles de ser evaluadas.
  - Revisar las soluciones o decisiones que se han tomado en la simulación/ejecución del proyecto.
  - Evaluar las variables de cada una de las fases del proyecto y éste mismo en su conjunto.
- 8.- Valorar en su conjunto y justificar las decisiones tomadas en la definición, planificación, simulación y ejecución del proyecto.

**CAPACIDADES TERMINALES Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LOS MÓDULOS  
PROFESIONALES DE FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO Y PROYECTO  
INTEGRADO.**

**CICLO FORMATIVO: GESTIÓN DEL TRANSPORTE**

**GRADO: SUPERIOR.**

**CAPACIDADES TERMINALES:**

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN:**

- |  |   |
|--|---|
| <p>1.- Realizar gestiones administrativas necesarias para el desarrollo de las actividades de transporte de mercancías y viajeros.</p>                             | <ul style="list-style-type: none"><li>• Obtener y mantener vigentes los permisos y documentación requeridos para la explotación de la flota dentro de los plazos de revisión e inspección previstos por la normativa vigente.</li><li>• Realizar un estudio sobre la rentabilidad de una línea de transporte y proponer, si es necesario, medidas que mejoren el servicio.</li><li>• Obtener y tramitar en tiempo y forma los certificados o documentos requeridos en transporte nacional e internacional realizando las gestiones necesarias ante los organismos oficiales.</li><li>• Identificar organismos oficiales con competencias para expedir y tramitar documentos necesarios en operaciones de transporte.</li><li>• Elaborar los albaranes o facturas, realizando los cálculos oportunos con todos los parámetros que intervienen en el servicio prestado al cliente, y aplicando correctamente el gravamen fiscal correspondiente.</li><li>• Obtener información sobre ofertas de seguro que se adapten a las necesidades del servicio realizando los contactos oportunos con las compañías y a través de procedimientos establecidos.</li><li>• Aplicar programas informáticos para la obtención y tratamiento adecuado de la información.</li><li>• Mantener contactos puntuales en lengua inglesa cuando las operaciones de transporte internacional lo requieran.</li></ul> |
| <p>2.- Realizar acciones de planificación de la explotación del servicio de transporte terrestre de mercancías y viajeros bajo la supervisión correspondiente.</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Obtener e interpretar correctamente la información del departamento de mantenimiento sobre disponibilidad y tasa de utilización de la flota y recursos humanos.</li></ul>   |

- Identificar la seguridad vial de las rutas e itinerarios aplicable a la operación.
  - Establecer, en operaciones sencillas, rutas, itinerarios y horarios para una línea de transporte regular y/o discrecional, optimizando su rentabilidad y garantizando la calidad del servicio.
  - Determinar las características y volumen de recursos humanos y materiales que conviene tener en reserva y/o valorar posibles acuerdos con empresas colaboradoras para asegurar la solución de las contingencias que se produzcan en el tráfico y/o hacer frente a aumentos en la demanda de servicios sobre las previsiones realizadas.
  - Asignar, en operaciones sencillas, cargas a las unidades de transporte regular y/o discrecional en función de sus características técnicas, del horario y del recorrido, procurando completar la capacidad de carga del medio utilizado y evitando, en lo posible, los retornos de vacío o a media carga y los tiempos muertos.
  - Asignar personal de tráfico a las unidades de transporte necesarias para realizar el servicio, verificando su disponibilidad y cubriendo, en su caso, vacantes con los recursos de reserva.
  - Elaborar informes que presenten en forma y tiempo los aspectos relevantes para la planificación del servicio.
- 3.- Desarrollar procesos de gestión de almacenamiento de acuerdo con la normativa vigente, especificaciones recibidas y procedimientos establecidos.
- Identificar la normativa de seguridad e higiene en almacenes.
  - Analizar los espacios y rutas de distribución interna en el almacén, evaluando su idoneidad, y proponer, en su caso, cambios que mejoren la gestión.
  - Efectuar correctamente cálculos de valoración de existencias, aplicando el criterio establecido y trasladando los resultados al formato diseñado.
  - Utilizar adecuadamente los programas informáticos de gestión de almacenes para transmitir, obtener y tratar información.

- Recibir y transmitir información específica de/a los diferentes jefes de almacén de la red logística de acuerdo con los procedimientos establecidos y en tiempo y forma adecuados.
  - Verificar que la señalización y rotulado del embalaje está ubicado en un lugar de fácil identificación y cumple la normativa.
  - Verificar que las características del embalaje utilizado en cada expedición son las adecuadas al medio de transporte contratado y tipo de mercancía.
  - Realizar las gestiones precisas para obtener la información necesaria sobre las circunstancias que originan las devoluciones de pedidos de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- 4.- Realizar estudios específicos de mercado de interés para la empresa relacionados con la actividad de transporte y de acuerdo con objetivos definidos.
- Identificar las variables que tienen efectos en el estudio de mercado.
  - Identificar las fuentes de información que proporcionen datos fiables sobre las variables que afectan al objeto del estudio y que sea posible su acceso.
  - Realizar el trabajo de campo para la recogida de los datos necesarios de acuerdo con las técnicas de recogida de información establecidas por la empresa.
  - Aplicar técnicas estadísticas en la información recogida para obtener conclusiones, utilizando, en su caso, los programas informáticos disponibles.
  - Relacionar las conclusiones obtenidas de los distintos parámetros o ámbitos que se han analizado y proponer medidas aplicables en la actividad de transporte de la empresa.
  - Elaborar un informe que presente de forma clara, estructurada y sintética las conclusiones derivadas del trabajo de campo.
- 5.- Atender, informar y asesorar a clientes y usuarios del servicio de transporte de la empresa aplicando las técnicas de venta adecuadas y de acuerdo con
- Identificar la tipología del cliente y detectar su necesidad a través de métodos adecuados.

procedimientos establecidos.

- Cuidar el aspecto personal, de acuerdo con la imagen de la empresa y expresarse de forma correcta y amable, para promover buenas relaciones futuras.
  - Informar y asesorar a los clientes sobre determinados aspectos del servicio solicitado, de acuerdo con instrucciones recibidas, transmitiendo claramente la información requerida y aplicando las técnicas de venta adecuadas.
  - Realizar contactos telefónicos con clientes para transmitir información, aplicando correctamente las técnicas de comunicación.
  - En las situaciones de reclamación de clientes:
    - . Identificar la naturaleza de la queja/incidencia.
    - . Mantener en todo momento una actitud correcta.
    - . Aplicar los criterios establecidos por el centro de trabajo en el procedimiento que se debe seguir para la resolución de la reclamación.
- 6.- Cumplir cualquier actividad o tarea asignada y relacionada con el trabajo que realiza con responsabilidad profesional, demostrando una actitud de superación y respeto.
- En todo momento mostrar una actitud de respeto a los procedimientos y normas de la empresa.
  - Incorporarse puntualmente al puesto de trabajo, disfrutando de los descansos permitidos y no abandonando el centro de trabajo antes de lo establecido sin motivos debidamente justificados.
  - Interpretar y cumplir con diligencia las instrucciones recibidas y responsabilizarse del trabajo asignado, comunicándose eficazmente con la persona adecuada en cada momento.
  - Mantener relaciones interpersonales fluidas y correctas con los miembros del centro de trabajo.
  - Coordinar su actividad con el resto del equipo y departamentos, informando de cualquier cambio, necesidad relevante o contingencia no prevista.
  - Estimar las repercusiones de su actividad

en los procesos de prestación del servicio de transporte en la empresa y en la imagen que ésta proyecta.

- Cumplir responsablemente con las normas, procesos y procedimientos establecidos ante cualquier actividad o tarea, objetivos, tiempos de realización y niveles jerárquicos existentes en la empresa.
- 7.- Definir y planificar con detalle el/los contenido/s para el desarrollo de un proyecto identificado en el campo profesional de la figura de gestión del transporte.
- Identificar y obtener la información necesaria.
  - A partir de informaciones relevantes sobre las actividades del sector productivo,
    - . Analizar e interpretar la información.
    - . Proponer una idea para un proyecto encuadrado en el campo profesional de esta figura.
    - . Definir el proyecto justificando su finalidad, objeto, características y viabilidad.
  - A partir de la idea de proyecto integrado ya definida:
    - . Describir la estructura general del proyecto.
    - . Determinar la documentación técnica necesaria.
    - . Identificar los medios, recursos y espacios relacionándolos con sus características.
    - . Precisar los tiempos de realización.
    - . Seleccionar la normativa aplicable al desarrollo del proyecto.
- 8.- Simular/Ejecutar el proyecto, ideando soluciones para su realización.
- Partiendo del proyecto integrado definido:
    - . Elaborar los cálculos necesarios para la realización del proyecto.
    - . Determinar las fases de ejecución.
    - . Realizar, en su caso, las operaciones necesarias, aplicando los criterios de calidad y seguridad establecidos.
  - Ante una serie de problemas concretos derivados de la simulación/ejecución del proyecto:
    - . Proponer, al menos, dos soluciones posibles a los problemas planteados.
    - . Justificar la solución elegida.

- 9.- Valorar en su conjunto y justificar las decisiones tomadas en la definición, planificación, simulación y ejecución del proyecto.
- Seleccionar las variables de cada una de las fases del proyecto susceptibles de ser evaluadas.
  - Revisar las soluciones o decisiones que se han tomado en la simulación/ejecución del proyecto.
  - Evaluar las variables de cada una de las fases del proyecto y éste mismo en su conjunto.

**CAPACIDADES TERMINALES Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LOS MÓDULOS  
PROFESIONALES DE FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO Y PROYECTO  
INTEGRADO.**

**CICLO FORMATIVO: GESTIÓN COMERCIAL Y MARKETING**

**GRADO: SUPERIOR.**

**CAPACIDADES TERMINALES:**

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN:**

- |  |   |
|--|---|
| <p>1.- Desarrollar trabajos de campo para la realización de estudios comerciales, de acuerdo con unos objetivos definidos.</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Identificar los parámetros que van a influir en el estudio.</li><li>• Identificar las características de los sujetos/organismos que van a ser sometidos a la técnica de recogida de datos seleccionada.</li><li>• Identificar el ámbito geográfico en el que se va a proyectar el estudio.</li><li>• Extraer una muestra representativa y elegir la técnica adecuada de muestreo.</li><li>• Aplicar correctamente técnicas cuantitativas y cualitativas de recogida de información de fuentes primarias y secundarias en el proceso de obtención de información.</li><li>• Utilizar adecuadamente las técnicas estadísticas para tratar la información y obtener conclusiones.</li><li>• Presentar las conclusiones del trabajo de campo realizado en tiempo y forma, a través de un informe.</li></ul>     |
| <p>2.- Realizar tareas de gestión y verificación en procesos de almacenaje-distribución, desarrollados en la empresa.</p>      | <ul style="list-style-type: none"><li>• Obtener y tramitar documentos requeridos en las operaciones de transporte, en tiempo y forma, conforme a las normas vigentes.</li><li>• Identificar el o los canales de distribución establecidos en la empresa y analizar el coste que supone la estructura de los mismos.</li><li>• Analizar los espacios y rutas de distribución interna en el almacén y evaluar su idoneidad y proponer, en su caso, cambios que mejoren la gestión.</li><li>• Efectuar correctamente cálculos de valoración de existencias, trasladando los resultados al documento especificado.</li><li>• Utilizar adecuadamente los programas informáticos de gestión de almacenes para transmitir y obtener información.</li><li>• Transmitir información precisa a los diferentes jefes de almacén de la red logística.</li></ul> |

- Confeccionar inventarios siguiendo criterios y normas establecidos.
  - Realizar estudios sobre la política de "stock" aplicada en la empresa proponiendo, en su caso, mejoras en la gestión.
- 3.- Realizar gestiones en las operaciones de compraventa de la empresa.
- Identificar el segmento de mercado de proveedores y clientes de la empresa y sus características.
  - Obtener la información precisa sobre ofertas de proveedores.
  - Comportarse correctamente y de forma amable en el trato con los clientes y proveedores.
  - Utilizar los programas informáticos disponibles en la empresa para la gestión de la compraventa.
  - Efectuar contactos con proveedores y clientes cuando lo requiera la gestión comercial de la empresa, aplicando técnicas de venta.
  - Confeccionar ficheros maestros de clientes y proveedores y mantenerlos actualizados.
- 4.- Desarrollar planes de "merchandising" que optimicen las ventas.
- Identificar la imagen que quiere transmitir la empresa y tipología de la clientela.
  - Analizar diferentes métodos de "merchandising" para rentabilizar las ventas y promover, si es necesario, medidas que mejoren la gestión.
  - Controlar que la implantación de los productos en el establecimiento se realiza de acuerdo con las condiciones establecidas.
  - Analizar la zona y lugar adecuado para colocar los productos dentro del punto de venta.
  - Valorar la eficacia de la implantación de los productos utilizando instrumentos de medida cualitativos y cuantitativos.
- 5.- Realizar tareas de seguimiento en el desarrollo del plan de marketing establecido por la empresa.
- Identificar los objetivos del plan de "marketing".
  - Recoger información aplicando los procedimientos adecuados y a través de las fuentes de información precisas, para analizar el efecto en el mercado del plan implantado.
  - Verificar que la ejecución de la campaña publicitaria, se ejecuta en las condiciones

contratadas.

- Realizar un estudio acerca de la eficacia de la campaña publicitaria realizada y proponer, en su caso, estrategias posteriores.
  - Confeccionar modelos de encuestas para valorar la eficacia publicitaria y proponerlos a la organización.
  - En todo momento mostrar una actitud de respeto a los procedimientos y normas de la empresa.
  - Incorporarse puntualmente al puesto de trabajo, disfrutando de los descansos permitidos y no abandonando el centro de trabajo antes de lo establecido sin motivos debidamente justificados.
  - Interpretar y cumplir con diligencia las instrucciones recibidas y responsabilizarse del trabajo asignado, comunicándose eficazmente con la persona adecuada en cada momento.
  - Mantener relaciones interpersonales fluidas y correctas con los miembros del centro de trabajo.
  - Coordinar su actividad con el resto del equipo y departamentos, informando de cualquier cambio, necesidad relevante o contingencia no prevista.
  - Estimar las repercusiones de su actividad en los procesos comerciales de la empresa y en la imagen que ésta proyecta.
  - Cumplir responsablemente con las normas, procesos y procedimientos establecidos ante cualquier actividad o tarea, objetivos, tiempos de realización y niveles jerárquicos existentes en la empresa.
- 6.- Cumplir cualquier actividad o tarea asignada y relacionada con el trabajo que realiza con responsabilidad profesional, demostrando una actitud de superación y respeto.
- 7.- Definir y planificar con detalle el/los contenido/s para el desarrollo de un proyecto identificado en el campo profesional de la figura de gestión comercial y marketing.
- Identificar y obtener la información necesaria.
  - A partir de informaciones relevantes sobre las actividades del sector productivo:
    - . Analizar e interpretar la información.
    - . Proponer una idea para un proyecto encuadrado en el campo profesional de esta figura.
    - . Definir el proyecto justificando su finalidad, objeto, características y viabilidad.
  - A partir de la idea de proyecto integrado ya definida:
    - . Describir la estructura general del proyecto.

- . Determinar la documentación técnica necesaria.
  - . Identificar los medios, recursos y espacios relacionándolos con sus características.
  - . Precisar los tiempos de realización.
  - . Seleccionar la normativa aplicable al desarrollo del proyecto.
- 8.- Simular/Ejecutar el proyecto, ideando soluciones para su realización.
- Partiendo del proyecto integrado definido:
    - . Elaborar los cálculos necesarios para la realización del proyecto.
    - . Determinar las fases de ejecución.
    - . Realizar, en su caso, las operaciones necesarias, aplicando los criterios de calidad y seguridad establecidos.
  - Ante una serie de problemas concretos derivados de la simulación/ejecución del proyecto:
    - . Proponer, al menos, dos soluciones posibles a los problemas planteados.
    - . Justificar la solución elegida.
- 9.- Valorar en su conjunto y justificar las decisiones tomadas en la definición, planificación, simulación y ejecución del proyecto.
- Seleccionar las variables de cada una de las fases del proyecto susceptibles de ser evaluadas.
  - Revisar las soluciones o decisiones que se han tomado en la simulación/ejecución del proyecto.
  - Evaluar las variables de cada una de las fases del proyecto y éste mismo en su conjunto.

**CAPACIDADES TERMINALES Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LOS MÓDULOS  
PROFESIONALES DE FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO Y PROYECTO INTEGRADO.  
CICLO FORMATIVO: SERVICIOS AL CONSUMIDOR.  
GRADO: SUPERIOR.**

**CAPACIDADES TERMINALES:**

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN:**

- 1.- Obtener información o documentación sobre consumo que sirva como base documental en las actuaciones de la organización, de acuerdo con especificaciones recibidas.
  - Identificar las principales fuentes de información y documentación sobre consumo a las que se puede acceder a través de los procedimientos establecidos.
  - Seleccionar las fuentes de información o documentación más fiables en función de la relación coste/rendimiento idónea y ajustándose al presupuesto establecido por la organización y posibilidades de acceso a la misma.
  - Realizar las gestiones necesarias para recoger la información solicitada, asegurando la veracidad de los datos.
  - Diseñar cuestionarios de fácil interpretación dirigidos a sectores de consumidores concretos, teniendo en cuenta los aspectos que se van a evaluar.
  - Establecer los contactos oportunos con organismos o individuos.
  - Aplicar las técnicas de comunicación idóneas en la solicitud de información.
  - Registrar adecuadamente las necesidades de información internas y externas, aplicando las técnicas de archivo precisas.
- 2.- Realizar operaciones propias de atención al consumidor y tratamiento de consultas y reclamaciones, de acuerdo con especificaciones recibidas y aplicando procedimientos establecidos.
  - Recepcionar la reclamación, aplicando los procedimientos adecuados y verificar que se adjuntan correctamente los documentos requeridos legalmente.
  - Registrar, manual o informáticamente, las consultas y reclamaciones, aplicando las técnicas de archivo correspondientes.
  - Confeccionar y tramitar escritos adecuadamente para la gestión de las reclamaciones, de acuerdo con el tiempo y forma establecidos.
  - Realizar el seguimiento de la reclamación para conocer la fase en la que se encuentra y mantener informados a los reclamantes puntualmente en los periodos establecidos.
  - Transmitir adecuadamente al departamento

correspondiente los defectos detectados en el producto/servicio para que se apliquen las medidas oportunas.

3.- Organizar y procesar la información y documentación originada en el departamento, de acuerdo con los procedimientos establecidos.

- Atender e informar a consumidores con diligencia, cortesía y eficacia.
- Catalogar y clasificar documentos aplicando correctamente los procedimientos establecidos.
- Archivar documentos o información aplicando correctamente los procedimientos establecidos.
- Confeccionar ficheros de usuarios de los servicios de información que faciliten el acceso a datos concretos.
- Confeccionar estadísticas con los datos de interés para la empresa u organismo.
- Manejar los programas informáticos para tratar la información adecuadamente.
- Actualizar la información y documentación de acuerdo con procedimientos establecidos.
- Realizar tareas propias de conservación y seguridad de los datos y documentación.

4.- Realizar tareas específicas en el desarrollo de visitas de inspección definidas en la orden de servicio, de acuerdo con instrucciones del inspector.

- Interpretar la orden de servicio identificando el carácter de la actuación y finalidad de la misma.
- Cumplimentar el protocolo en visitas de inspección, especificando aspectos que hay que observar, medios y materiales necesarios, actuaciones y calendario, bajo supervisión del inspector.
- Redactar, bajo la supervisión del inspector, el acta de inspección de la visita realizada y entregar copia al visitado.
- Separar, marcar o precintar, en su caso, la mercancía que se va a inmovilizar de forma que sea imposible su manipulación sin que se aprecie.
- Recoger, aplicando las técnicas idóneas, muestras representativas del producto elegido para la inspección que sean homogéneas y en cantidad suficiente.
- Transportar las muestras de acuerdo con el procedimiento establecido y garantizando su entrega en las condiciones de recogida.
- En visitas de carácter informativo, recoger los datos y documentación representativa del tema asociado a la campaña de inspección, de acuerdo con los

- procedimientos establecidos.
- 5.- Elaborar y transmitir documentos específicos de consumo que se precisan en el desarrollo de las actuaciones de información y atención, inspección, tratamiento de reclamaciones y desarrollo de planes de formación del consumidor, de acuerdo con especificaciones y procedimientos establecidos.
- Confeccionar boletines informativos según instrucciones recibidas, estructurando de manera ordenada y homogénea la información y redactándolos de forma clara y concisa, especificando fuente y fecha y aplicando correctamente los procedimientos establecidos.
  - Seleccionar y sintetizar la información que se solicita en demandas internas y externas de información, de acuerdo con especificaciones recibidas.
  - Confeccionar protocolos en función de las instrucciones recibidas, que definan correctamente las líneas de actuación en visitas de inspección.
  - Enviar la documentación solicitada a través de canales y métodos establecidos.
  - Verificar que la recepción de los documentos informativos solicitados se produce en el tiempo y forma requeridos.
  - Redactar informes que recojan de forma sintética el desarrollo de visitas de inspección y señalen las deficiencias detectadas.
- 6.- Desarrollar acciones durante la ejecución de planes formativos/informativos en materia de consumo, de acuerdo con especificaciones recibidas.
- Interpretar adecuadamente el objeto del plan formativo/campaña informativa.
  - Contactar con ponentes y colaboradores seleccionados para desarrollar el plan formativo, aplicando las técnicas de comunicación adecuadas.
  - Preparar la documentación y el material didáctico adecuados para entregar a los asistentes al curso.
  - Realizar las gestiones precisas con los medios de comunicación para preparar la campaña informativa/formativa, en tiempo y forma definidos.
  - Controlar el cumplimiento del calendario del plan formativo.
  - Verificar que la información aparece en los medios de comunicación de acuerdo con las condiciones contratadas.
  - Analizar los cuestionarios que evalúan el aprovechamiento de los planes formativos y confeccionar memorias con las conclusiones obtenidas.

- 7.- Cumplir cualquier actividad o tarea asignada relativa a servicios al consumidor con responsabilidad profesional, demostrando una actitud de superación y respeto.
- En todo momento mostrar una actitud de respeto a los procedimientos y normas de la empresa.
  - Incorporarse puntualmente al puesto de trabajo, disfrutando de los descansos permitidos y no abandonando el centro de trabajo antes de lo establecido sin motivos debidamente justificados.
  - Interpretar y cumplir con diligencia las instrucciones recibidas y responsabilizarse del trabajo asignado, comunicándose eficazmente con la persona adecuada en cada momento.
  - Mantener relaciones interpersonales fluidas y correctas con los miembros del centro de trabajo.
  - Coordinar su actividad con el resto del equipo y departamentos, informando de cualquier cambio, necesidad relevante o contingencia no prevista.
  - Estimar las repercusiones de su actividad en la gestión de los planes de protección al consumidor y en la imagen que la empresa proyecta.
  - Cumplir responsablemente con las normas, procesos y procedimientos establecidos ante cualquier actividad o tarea, objetivos, tiempos de realización y niveles jerárquicos existentes en la empresa.
- 8.- Definir y planificar con detalle el/los contenido/s para el desarrollo de un proyecto identificado en el campo profesional de la figura de servicios al consumidor.
- Identificar y obtener la información necesaria.
  - A partir de informaciones relevantes sobre las actividades del sector productivo,
    - . Analizar e interpretar la información.
    - . Proponer una idea para un proyecto encuadrado en el campo profesional de esta figura.
    - . Definir el proyecto justificando su finalidad, objeto, características y viabilidad.
  - A partir de la idea de proyecto integrado ya definida:
    - . Describir la estructura general del proyecto.
    - . Determinar la documentación técnica necesaria.
    - . Identificar los medios, recursos y espacios relacionándolos con sus características.
    - . Precisar los tiempos de realización.
    - . Seleccionar la normativa aplicable al desarrollo del proyecto.
- 9.- Simular/Ejecutar el proyecto, ideando soluciones para su realización.
- Partiendo del proyecto integrado definido:
    - . Elaborar los cálculos necesarios para la realización

- del proyecto.
- . Determinar las fases de ejecución.
- . Realizar, en su caso, las operaciones necesarias, aplicando los criterios de calidad y seguridad establecidos.
- Ante una serie de problemas concretos derivados de la simulación/ejecución del proyecto:
  - . Proponer, al menos, dos soluciones posibles a los problemas planteados.
  - . Justificar la solución elegida.
- 10.- Valorar en su conjunto y justificar las decisiones tomadas en la definición, planificación, simulación y ejecución del proyecto.
  - Seleccionar las variables de cada una de las fases del proyecto susceptibles de ser evaluadas.
  - Revisar las soluciones o decisiones que se han tomado en la simulación/ejecución del proyecto.
  - Evaluar las variables de cada una de las fases del proyecto y éste mismo en su conjunto.

**CAPACIDADES TERMINALES Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LOS MÓDULOS  
PROFESIONALES DE FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO Y PROYECTO INTEGRADO  
DEL CICLO FORMATIVO: COMERCIO  
GRADO: MEDIO**

**CAPACIDADES TERMINALES:**

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN:**

- |   |  |
|---|--|
| <p>1.- Supervisar las operaciones de recepción y almacenaje de productos, verificando la conformidad con las condiciones contratadas del pedido y aplicando los procedimientos establecidos y la normativa de seguridad e higiene.</p> <p>2.- Realizar acciones de venta y cobro aplicando las técnicas adecuadas, medios disponibles en el establecimiento y especificaciones recibidas.</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Comparar el albarán que acompaña al producto con la factura correspondiente y comprobar los precios, unidades, descuentos, impuestos y cálculos.</li><li>• En su caso, detectar defectos en cantidades, fecha de caducidad, daños y pérdidas.</li><li>• En su caso, obtener las características técnicas del producto a través del departamento técnico.</li><li>• Observar la aplicación de la normativa de seguridad e higiene en las operaciones de manipulación y distribución de la mercancía en el almacén.</li><li>• Verificar que el acondicionamiento de la mercancía se realiza con el embalaje y la etiqueta correspondiente en la preparación de pedidos.</li><li>• Comprobar que la distribución de la mercancía en almacén se realiza de acuerdo con sus características y criterio de organización establecido y permite la movilidad de los medios utilizados.</li><li>• En su caso, establecer un itinerario que optimice los tiempos en las operaciones de almacenaje y facilita la movilidad en la manipulación de producto.</li><li>• Identificar el tipo de cliente, de acuerdo con características observables para aplicar la técnica de venta adecuada.</li><li>• Identificar las necesidades del cliente para determinar los productos o servicios que pueden satisfacerlas.</li><li>• Informar y asesorar al cliente del producto solicitado, con claridad y exactitud, suministrando la información de manera ordenada y oportuna, y preparando, si es necesario, una demostración práctica de usos y manejo.</li><li>• Cuidar el aspecto personal, de acuerdo con la imagen de la empresa y expresarse de forma correcta y amable, para promover buenas relaciones futuras.</li><li>• En las situaciones de reclamación de clientes:</li></ul> |
|---|--|

- . Identificar la naturaleza de la queja o incidencia, cumplimentando, si es necesario, la documentación que se requiere, según el procedimiento establecido e informando al cliente del proceso que debe seguir.
  - . Mantener en todo momento una actitud correcta y positiva.
- Cuando sea necesario, realizar el empaquetado, asegurando la protección física, teniendo en cuenta la estética y estilo, y transmitiendo la imagen del establecimiento.
  - En las operaciones de cobro:
    - . Realizar correctamente los cálculos necesarios.
    - . Entregar el cambio correcto, proporcionando el documento acreditativo de la venta.
    - . Mantener la caja en las condiciones adecuadas de utilización y manejo.
    - . Utilizar con destreza y fiabilidad los equipos y terminales de caja.
    - . Mantener actualizados los códigos de precios, aplicando los criterios establecidos.
    - . Verificar la correcta cumplimentación de cheques, de acuerdo con la legislación vigente, y realizar las comprobaciones que validan las tarjetas de crédito.
    - . Realizar la operación con amabilidad, corrección y claridad.
    - . Realizar el arqueo y cierre de caja, detectando posibles desviaciones.
- 3.- Elaborar la documentación generada en el almacén y en la actividad comercial de la empresa, utilizando los programas informáticos de gestión, si procede, y aplicando los procedimientos establecidos.
- Realizar y mantener actualizados los inventarios y fichas de almacén, de acuerdo con los criterios de valoración establecidos.
  - Realizar las gestiones asignadas de forma autónoma en la actividad comercial desarrollada, tales como:
    - . Recepción, codificación, archivo y verificación de facturas, recibos, propuestas de pedido, albaranes, letras de cambio y cheques, de acuerdo con la organización estructurada por la empresa.
    - . Elaboración de facturas, recibos, albaranes, notas de pedido y letras de cambio, consultando en lo archivos o bases de datos correspondientes y utilizando los medios disponibles en la empresa "software" de gestión, fax, telex, etc...
    - . Realización de la liquidación (mensual o trimestral) del IVA, manejando la información contable necesaria, contrastándola con la documentación inherente y cumplimentando los impresos

- oficiales.
- . Aplicar los sistemas de seguridad y protección de información y documentación establecidos en la empresa en cuanto a acceso, consulta, prioridad, confidencialidad.
- 4.- Montar el escaparate previamente definido de acuerdo con las características del establecimiento, con la imagen que se quiere transmitir y respetando las normas específicas de seguridad.
- Identificar la imagen que se quiere transmitir y los parámetros que determinan el escaparate definido.
  - Aplicar las técnicas de color y escaparatismo adecuadas al objetivo definido.
  - Programar la ejecución del montaje, determinando los materiales y tiempo de realización.
  - Mezclar, manipular y transformar los materiales con habilidad, teniendo en cuenta técnicas de color, características físicas de los productos y materiales y la normativa de seguridad para conseguir el efecto deseado.
  - Aplicar adecuadamente la normativa de seguridad en el montaje del escaparate.
  - Proponer materiales adecuados y modificaciones que mejoren la composición del escaparate.
  - Identificar el público-objetivo al que va a ir dirigido el escaparate.
- 5.- Calentar las "zonas frías" del establecimiento aplicando técnicas de "merchandising" y procedimientos determinados.
- Elaborar y colocar indicadores visuales y carteles del establecimiento, aplicando las técnicas de rotulación y composición.
  - Colocar los diferentes productos en el mobiliario, teniendo en cuenta el número de caras para que sea perfectamente visible por el cliente desde diferentes ángulos.
  - Marcar, de acuerdo con los procedimientos fijados, sentidos de circulación del establecimiento, utilizando técnicas y principios de "merchandising".
  - Situar islas en el recorrido del cliente para atraer su atención.
  - Realizar los carteles promocionales, expresando con claridad y exactitud las secciones y productos en promoción y aplicando las técnicas precisas.
- 6.- Cumplir cualquier actividad o tarea asignada y relacionada con el trabajo que realiza, con responsabilidad profesional, demostrando una actitud de superación y respeto.
- En todo momento mostrar una actitud de respeto a los procedimientos y normas de la empresa.
  - Incorporarse puntualmente al puesto de trabajo, disfrutando de los descansos permitidos y no abandonando el centro de trabajo antes de lo

establecido sin motivos debidamente justificados.

- Interpretar y ejecutar con diligencia las instrucciones recibidas y responsabilizarse del trabajo asignado, comunicándose eficazmente con la persona adecuada en cada momento.
  - Mantener relaciones fluidas y correctas con los miembros del centro de trabajo.
  - Coordinar su actividad con el resto del personal para estimar procedimientos y distribución de tareas, informando de cualquier cambio, necesidad relevante o contingencia no prevista.
  - Estimar las repercusiones de su actividad en los procesos comerciales de la empresa y en la imagen que ésta proyecta.
  - Cumplir responsablemente con las normas, procesos y procedimientos establecidos ante cualquier actividad o tarea, objetivos, tiempos de realización y niveles jerárquicos existentes en la empresa.
- 7.- Definir y planificar con detalle el/los contenido/s para el desarrollo de un proyecto identificado en el campo profesional de la figura de comercio.
- Identificar y obtener la información necesaria.
  - A partir de informaciones relevantes sobre las actividades del sector productivo:
    - . Analizar e interpretar la información.
    - . Proponer una idea para un proyecto encuadrado en el campo profesional de esta figura.
    - . Definir el proyecto justificando su finalidad, objeto, características y viabilidad.
  - A partir de la idea de proyecto integrado ya definida:
    - . Describir la estructura general del proyecto.
    - . Determinar la documentación técnica necesaria.
    - . Identificar los medios, recursos y espacios relacionándolos con sus características.
    - . Precisar los tiempos de realización.
    - . Seleccionar la normativa aplicable al desarrollo del proyecto.
- 8.- Simular/Ejecutar el proyecto, ideando soluciones para su realización.
- Partiendo del proyecto integrado definido:
    - . Elaborar los cálculos necesarios para la realización del proyecto.
    - . Determinar las fases de ejecución.
    - . Realizar, en su caso, las operaciones necesarias, aplicando los criterios de calidad y seguridad establecidos.

- Ante una serie de problemas concretos derivados de la simulación/ejecución del proyecto:
    - . Proponer, al menos, dos soluciones posibles a los problemas planteados.
    - . Justificar la solución elegida.
  - Seleccionar las variables de cada una de las fases del proyecto susceptibles de ser evaluadas.
  - Revisar las soluciones o decisiones que se han tomado en la simulación/ejecución del proyecto.
  - Evaluar las variables de cada una de las fases del proyecto y éste mismo en su conjunto.
- 9.- Valorar en su conjunto y justificar las decisiones tomadas en la definición, planificación, simulación y ejecución del proyecto.