

## I. DISPOSICIONES GENERALES

### MINISTERIO DE EDUCACIÓN, FORMACIÓN PROFESIONAL Y DEPORTES

**20292** *Real Decreto 915/2024, de 17 de septiembre, por el que se actualizan determinadas cualificaciones profesionales de las familias profesionales Actividades Físicas y Deportivas; Agraria; y Comercio y Marketing, recogidas en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.*

La Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional pretende una transformación global del Sistema de Formación Profesional, a través de un sistema único e integrado de formación profesional, con la finalidad de regular un régimen de formación y acompañamiento profesionales que, sirviendo al fortalecimiento, la competitividad y la sostenibilidad de la economía española, sea capaz de responder con flexibilidad a los intereses, las expectativas y las aspiraciones de cualificación profesional de las personas a lo largo de su vida y a las competencias demandadas por las nuevas necesidades productivas y sectoriales tanto para el aumento de la productividad como para la generación de empleo.

El artículo 5 de la Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, establece que el Sistema de Formación Profesional está compuesto por el conjunto articulado de actuaciones dirigidas a identificar las competencias profesionales del mercado laboral, asegurar las ofertas de formación idóneas, posibilitar la adquisición de la correspondiente formación o, en su caso, el reconocimiento de las competencias profesionales, y poner a disposición de las personas un servicio de orientación y acompañamiento profesional que permita el diseño de itinerarios formativos individuales y colectivos. La función del Sistema de Formación Profesional es el desarrollo personal y profesional de la persona, la mejora continuada de su cualificación a lo largo de toda la vida y la garantía de la satisfacción de las necesidades formativas del sistema productivo y del empleo.

Esta ley crea, por modificación del actual Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, un Catálogo Nacional de Estándares de Competencias Profesionales, que es el instrumento del Sistema de Formación Profesional que ordena los estándares de competencias profesionales identificados en el sistema productivo, en función de las competencias apropiadas y el estándar de calidad requerido para el ejercicio profesional, susceptibles de reconocimiento y acreditación. Dispone que el estándar de competencia (equivalente a la unidad de competencia contenida en las hasta ahora cualificaciones profesionales) será la unidad o elemento de referencia para diseñar, desarrollar y actualizar ofertas de formación profesional. El contenido del Catálogo se organizará en estándares de competencia, por niveles y familias profesionales con sus respectivos indicadores de calidad en el desempeño.

Asimismo, existirá un Catálogo Modular de Formación Profesional, que ordenará los módulos profesionales de formación profesional asociados a cada uno de los estándares de competencias profesionales. Determinará los módulos profesionales vinculados a cada uno de los estándares de competencias profesionales y operará como referencia obligada para el diseño de las ofertas del Catálogo Nacional de Ofertas de Formación Profesional.

No obstante, la disposición transitoria tercera de la Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, señala que hasta que se proceda al desarrollo reglamentario de lo previsto en la citada ley, mantendrá su vigencia la ordenación del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales y del Catálogo Modular de Formación Profesional, recogida en el Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre, por el que se regula el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales. Por tanto, la regulación de las cualificaciones profesionales que constan en esta norma se realiza todavía en aplicación del marco normativo vigente con anterioridad a la nueva Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo.

El Real Decreto 375/1999, de 5 de marzo, por el que se crea el Instituto Nacional de las Cualificaciones establece en su artículo 1 que será este instituto el responsable de definir, elaborar y mantener actualizado el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales y el correspondiente Catálogo Modular de Formación Profesional, en su calidad de órgano técnico de apoyo del Consejo General de Formación Profesional. Por su parte, el artículo 9.4 del Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre, señala que ambos catálogos se mantendrán permanentemente actualizados mediante su revisión periódica que, en todo caso, deberá efectuarse en un plazo no superior a cinco años a partir de la fecha de inclusión de la cualificación en el catálogo.

Por su parte, el Real Decreto 817/2014, de 26 de septiembre, por el que se establecen los aspectos puntuales de las cualificaciones profesionales, en su artículo 3, bajo el epígrafe «Exclusiones», recoge las modificaciones de cualificaciones y unidades de competencia que no tendrán la consideración de modificación de aspectos puntuales, cuya aprobación se llevará a cabo por el Gobierno, previa consulta al Consejo General de Formación Profesional.

Este real decreto actualiza determinadas cualificaciones de las familias profesionales Actividades Físicas y Deportivas; Agraria y Comercio y Marketing, recogidas en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, sustituyendo los anexos correspondientes por los anexos de este real decreto. Así mismo, se modifican parcialmente determinadas cualificaciones profesionales de las familias profesionales Agraria y Comercio y Marketing, mediante la sustitución de determinadas unidades de competencia transversales y sus módulos formativos asociados, incluidos en determinadas cualificaciones profesionales actualizadas recogidas en anexos de este real decreto. Las cualificaciones profesionales que se actualizan y modifican parcialmente son las que aparecen relacionadas en el artículo 2 de este real decreto.

Con base en lo establecido en la disposición transitoria tercera de la Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, y según el artículo 9.1 del Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre, el Gobierno, previa consulta al Consejo General de Formación Profesional, determinará la estructura y el contenido del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales y aprobará las que proceda incluir en el mismo, ordenadas por niveles de cualificación, teniendo en cuenta en todo caso los criterios de la Unión Europea. Igualmente se garantizará la actualización permanente del catálogo, previa consulta al Consejo General de la Formación Profesional, de forma que atienda en todo momento los requerimientos del sistema productivo.

Este real decreto se ajusta a los principios de buena regulación contenidos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas: necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia, en tanto que el mismo persigue, en primer lugar, un interés general al facilitar el carácter integrado y la adecuación entre la formación profesional y el mercado laboral (principio de necesidad); en segundo lugar, resulta el instrumento más adecuado porque permite responder con flexibilidad a los intereses, las expectativas y las aspiraciones de cualificación profesional de las personas a lo largo de su vida (principio de eficacia); en tercer lugar, la norma contiene la regulación imprescindible para la consecución de los objetivos anteriormente mencionados, a la vez que no supone restricción alguna de derechos ni implica regulación profesional (principio de proporcionalidad). Del mismo modo, se ajusta al principio de eficiencia, ya que la norma viene fundamentada en la no imposición de cargas administrativas innecesarias o accesorias. Este real decreto se adecua al principio de seguridad jurídica, en la medida en que viene a completar el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, repertorio conocido y reconocido por la comunidad educativa y los sectores productivos y de prestación de servicios españoles. Finalmente, el principio de transparencia se garantiza mediante los trámites de consulta y audiencia públicas, a través de la página web del Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes para la participación de la sociedad y las empresas. En este sentido, se ofrece a la ciudadanía un acceso sencillo, universal y actualizado a la norma en vigor.

En la actualización de las cualificaciones profesionales que se anexa a esta norma se ha contado con la participación y colaboración de los interlocutores sociales y económicos vinculados a los sectores implicados, así como con las comunidades autónomas y demás administraciones públicas competentes, a través del Consejo General de Formación Profesional, en las fases de solicitud de expertos para la configuración del Grupo de Trabajo de Cualificaciones, contraste externo, y en la emisión del informe positivo que de las mismas es realizado por el propio Consejo General de Formación Profesional, necesario y previo a su tramitación como real decreto.

Este real decreto se dicta en virtud de las competencias que atribuye al Estado el artículo 149.1.30.<sup>a</sup> de la Constitución Española, sobre regulación de las condiciones de obtención, expedición y homologación de los títulos académicos y profesionales.

En su virtud, a propuesta de la Ministra de Educación, Formación Profesional y Deportes, y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 17 de septiembre de 2024,

DISPONGO:

*Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.*

1. Este real decreto tiene por objeto actualizar y modificar parcialmente determinadas cualificaciones profesionales en los términos que establecen los artículos 2 al 15.
2. Las cualificaciones profesionales actualizadas en este real decreto tienen validez y son de aplicación en todo el territorio nacional. Asimismo, no constituyen una regulación de profesión regulada alguna.

*Artículo 2. Cualificaciones profesionales que se actualizan y modifican parcialmente.*

1. Las cualificaciones profesionales que se actualizan son las que a continuación se relacionan:

a) Familia Profesional Comercio y Marketing:

1.<sup>a</sup> Gestión administrativa y financiera del comercio internacional. Nivel 3. COM086\_3, establecida por el Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero, por el que se establecen determinadas cualificaciones profesionales que se incluyen en el Catálogo nacional de cualificaciones profesionales, así como sus correspondientes módulos formativos que se incorporan al Catálogo modular de formación profesional.

2.<sup>a</sup> Atención al cliente, consumidor o usuario. Nivel 3. COM087\_3, establecida por el Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero.

3.<sup>a</sup> Tráfico de mercancías por carretera. Nivel 3. COM088\_3, establecida por el Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero.

4.<sup>a</sup> Implantación y animación de espacios comerciales. Nivel 3. COM158\_3, establecida por el Real Decreto 1087/2005, de 16 de septiembre, por el que se establecen nuevas cualificaciones profesionales, que se incluyen en el Catálogo nacional de cualificaciones profesionales, así como sus correspondientes módulos formativos, que se incorporan al Catálogo modular de formación profesional, y se actualizan determinadas cualificaciones profesionales de las establecidas por el Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero.

5.<sup>a</sup> Control y formación en consumo. Nivel 3. COM313\_3, establecida por el Real Decreto 109/2008, de 1 de febrero, por el que se complementa el Catálogo nacional de cualificaciones profesionales, mediante el establecimiento de siete cualificaciones profesionales de la Familia Profesional Comercio y Marketing.

6.<sup>a</sup> Gestión y control del aprovisionamiento. Nivel 3. COM315\_3, establecida por el Real Decreto 109/2008, de 1 de febrero.

7.<sup>a</sup> Marketing y compraventa internacional. Nivel 3. COM316\_3, establecida por el Real Decreto 109/2008, de 1 de febrero.

8.<sup>a</sup> Organización del transporte y la distribución. Nivel 3. COM317\_3, establecida por el Real Decreto 109/2008, de 1 de febrero.

9.<sup>a</sup> Organización y gestión de almacenes. Nivel 3. COM318\_3, establecida por el Real Decreto 109/2008, de 1 de febrero.

10.<sup>a</sup> Tráfico de viajeros por carretera. Nivel 3. COM623\_3, establecida por el Real Decreto 1038/2011, de 15 de julio, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de determinadas cualificaciones profesionales de las familias profesionales Marítimo-Pesquera, Energía y Agua, Vidrio y Cerámica; Textil, Confección y Piel, y Comercio y Marketing.

11.<sup>a</sup> Gestión comercial y financiera del transporte por carretera. Nivel 3. COM651\_3, establecida por el Real Decreto 1550/2011, de 31 de octubre, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de tres cualificaciones profesionales correspondientes a la familia profesional Comercio y Marketing.

12.<sup>a</sup> Gestión de marketing y comunicación. Nivel 3. COM652\_3, establecida por el Real Decreto 1550/2011, de 31 de octubre.

b) Familia Profesional Actividades Físicas y Deportivas:

1.<sup>a</sup> Guía por itinerarios de baja y media montaña. Nivel 2. AFD159\_2, establecida por el Real Decreto 1087/2005, de 16 de septiembre.

2.<sup>a</sup> Operaciones auxiliares en la organización de actividades y funcionamiento de instalaciones deportivas. Nivel 1. AFD500\_1, establecida por el Real Decreto 146/2011, de 4 de febrero, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de doce cualificaciones profesionales de la Familia Profesional Actividades Físicas y Deportivas, y se actualizan determinadas cualificaciones profesionales de las establecidas en el Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero, en el Real Decreto 1087/2005, de 16 de septiembre, y en el Real Decreto 1521/2007, de 16 de noviembre.

3.<sup>a</sup> Balizamiento de pistas, señalización y socorrismo en espacios esquiabiles. Nivel 2. AFD501\_2, establecida por el Real Decreto 146/2011, de 4 de febrero.

4.<sup>a</sup> Iniciación deportiva en golf. Nivel 2. AFD613\_2, establecida por el Real Decreto 1034/2011, de 15 de julio, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de cinco cualificaciones profesionales de la familia profesional Actividades Físicas y Deportivas.

5.<sup>a</sup> Instrucción en yoga. Nivel 3. AFD616\_3, establecida por el Real Decreto 1034/2011, de 15 de julio.

c) Familia Profesional Agraria:

1.<sup>a</sup> Gestión de la producción agrícola. Nivel 3. AGA347\_3, establecida por el Real Decreto 108/2008, de 1 de febrero, por el que se complementa el Catálogo nacional de cualificaciones profesionales, mediante el establecimiento de ocho cualificaciones profesionales de la Familia profesional agraria.

2.<sup>a</sup> Gestión de la producción ganadera. Nivel 3. AGA465\_3, establecida por el Real Decreto 715/2010, de 28 de mayo, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de diez cualificaciones profesionales correspondientes a la Familia Profesional Agraria.

2. Las cualificaciones profesionales que se modifican parcialmente son:

a) Familia Profesional Comercio y Marketing:

1.<sup>a</sup> Gestión comercial de ventas. Nivel 3. COM314\_3, establecida por el Real Decreto 109/2008, de 1 de febrero.

2.<sup>a</sup> Gestión del comercio electrónico. Nivel 3. COM709\_3, establecida por el Real Decreto 297/2021, de 27 de abril, por el que se establecen determinadas cualificaciones

profesionales de las familias profesionales Agraria, Comercio y Marketing, Energía y Agua, Hostelería y Turismo, Instalación y Mantenimiento, Madera, Mueble y Corcho, Marítimo-Pesquera y Transporte y Mantenimiento de Vehículos, que se incluyen en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, y se actualizan determinadas cualificaciones profesionales de las familias profesionales Agraria, Hostelería y Turismo, Instalación y Mantenimiento, Madera, Mueble y Corcho, Marítimo-Pesquera y Transporte y Mantenimiento de Vehículos, recogidas en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, establecidas por determinados reales decretos.

3.<sup>a</sup> Servicios de consignación de buques. Nivel 3. COM808\_3, establecida por el Real Decreto 546/2023, de 27 de junio, por el que se establecen determinadas cualificaciones profesionales de las familias profesionales Actividades Físicas y Deportivas; Agraria; Artes y Artesanía; Comercio y Marketing; Edificación y Obra Civil; Electricidad y Electrónica; Energía y Agua; Fabricación Mecánica; Hostelería y Turismo; Informática y Comunicaciones; Instalación y Mantenimiento; Química; Seguridad y Medioambiente; y Transporte y Mantenimiento de Vehículos, que se incluyen en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, y se suprimen determinadas cualificaciones profesionales establecidas por determinados reales decretos.

b) Familia Profesional Agraria:

1.<sup>a</sup> Gestión de la producción de semillas y plantas en vivero. Nivel 3. AGA464\_3, establecida por el Real Decreto 715/2010, de 28 de mayo.

2.<sup>a</sup> Gestión de la producción y recolección de setas y trufas. Nivel 3. AGA549\_3, establecida por el Real Decreto 563/2011, de 20 de abril, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de cuatro cualificaciones profesionales de la familia profesional agraria.

c) Familia Profesional Textil, confección y piel: Asistencia técnica en la logística de los procesos de externalización de la producción textil, piel y confección. Nivel 3. TCP648\_3, establecida por el Real Decreto 1553/2011, de 31 de octubre, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de determinadas cualificaciones profesionales de las familias profesionales Seguridad y Medio Ambiente; Transporte y Mantenimiento de Vehículos, y Textil, Confección y Piel.

*Artículo 3. Actualización de determinadas cualificaciones profesionales de la Familia Profesional Comercio y Marketing, establecidas por el Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero.*

Conforme a lo establecido en la disposición adicional única del Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero, se procede a la actualización de las cualificaciones profesionales cuyas especificaciones están contenidas en los anexos LXXXVI, LXXXVII y LXXXVIII del citado real decreto.

1. En el artículo 2 se sustituye la denominación del anexo LXXXVII «Atención al cliente, consumidor o usuario. Nivel 3», por la siguiente: «Atención al cliente. Nivel 3. Anexo LXXXVII».

2. Se da una nueva redacción al anexo LXXXVI, cualificación profesional «Gestión administrativa y financiera del comercio internacional». Nivel 3. COM086\_3, que se sustituye por la que figura en el anexo I de este real decreto.

3. Se da una nueva redacción al anexo LXXXVII, cualificación profesional «Atención al cliente, consumidor o usuario». Nivel 3. COM087\_3, que se sustituye por la que figura en el anexo II de este real decreto, donde consta la cualificación profesional «Atención al cliente». Nivel 3. COM087\_3.

4. Se da una nueva redacción al anexo LXXXVIII, cualificación profesional «Tráfico de mercancías por carretera». Nivel 3. COM088\_3, que se sustituye por la que figura en el anexo III de este real decreto.

*Artículo 4. Actualización de dos cualificaciones profesionales de determinadas Familias Profesionales, establecidas por el Real Decreto 1087/2005, de 16 de septiembre.*

Conforme a lo establecido en la disposición adicional única del Real Decreto 1087/2005, de 16 de septiembre, se procede a la actualización de las cualificaciones profesionales cuyas especificaciones están contenidas en los anexos CLVIII y CLIX del citado real decreto.

1. Se da una nueva redacción al anexo CLVIII «Implantación y animación de espacios comerciales». Nivel 3. COM158\_3, que se sustituye por la que figura en el anexo IV de este real decreto.

2. Se da una nueva redacción al anexo CLIX «Guía por itinerarios de baja y media montaña». Nivel 2. AFD159\_2, que se sustituye por la que figura en el anexo V de este real decreto.

*Artículo 5. Actualización de una cualificación profesional de la Familia Profesional Agraria, establecida por el Real Decreto 108/2008, de 1 de febrero.*

Conforme a lo establecido en la disposición adicional única del Real Decreto 108/2008, de 1 de febrero, se procede a la actualización de la cualificación profesional cuyas especificaciones están contenidas en el anexo CCCXLVII del citado real decreto.

1. En el artículo 2 se sustituye la denominación del anexo CCCXLVII «Gestión de la producción agrícola. Nivel 3», por la siguiente: «Gestión de la producción agrícola convencional y/o ecológica. Nivel 3. Anexo CCCXLVII.»

2. Se da una nueva redacción al anexo CCCXLVII, cualificación profesional «Gestión de la producción agrícola». Nivel 3. AGA347\_3, que se sustituye por la que figura en el anexo VI de este real decreto, donde consta la cualificación profesional «Gestión de la producción agrícola convencional y/o ecológica». Nivel 3. AGA347\_3.

*Artículo 6. Actualización y modificación parcial de determinadas cualificaciones profesionales de la Familia Profesional Comercio y Marketing, establecidas por el Real Decreto 109/2008, de 1 de febrero.*

Conforme a lo establecido en la disposición adicional única del Real Decreto 109/2008, de 1 de febrero, se procede a la actualización de las cualificaciones profesionales cuyas especificaciones están contenidas en los anexos CCCXIII, CCCXIV, CCCXV, CCCXVI, CCCXVII, CCCXVIII del citado real decreto.

1. En el artículo 2 se sustituye la denominación del anexo CCCXVI «Marketing y compraventa internacional. Nivel 3». por la siguiente:

«Marketing y negociación internacional. Nivel 3. Anexo CCCXVI.»

2. Se da una nueva redacción al anexo CCCXIII «Control y formación en consumo». Nivel 3. COM313\_3, que se sustituye por la que figura en el anexo VII de este real decreto.

3. Se modifica parcialmente la cualificación profesional establecida como «Anexo CCCXIV: Gestión comercial de ventas. Nivel 3. COM314\_3»: sustituyendo, respectivamente, la unidad de competencia «UC0503\_3: organizar y controlar las acciones promocionales en espacios comerciales» y el módulo formativo asociado «MF0503\_3: Promociones comerciales (90 horas)», por la unidad de competencia «UC0503\_3: Implantar las acciones promocionales en espacios comerciales» y el módulo formativo asociado «MF0503\_3: Promociones comerciales (90 horas)», correspondientes al anexo IV «Implantación y animación de espacios comerciales. Nivel 3. COM158\_3» de este real decreto.

4. Se da una nueva redacción al anexo CCCXV «Gestión y control del aprovisionamiento». Nivel 3 COM315\_3, que se sustituye por la que figura en el anexo VIII de este real decreto.

5. Se da una nueva redacción al anexo CCCXVI «Marketing y compraventa internacional». Nivel 3 COM316\_3, que se sustituye por la que figura en el anexo IX de este real decreto, donde consta la cualificación profesional «Marketing y negociación internacional». Nivel 3. COM316\_3.

6. Se da una nueva redacción al anexo CCCXVII «Organización del transporte y la distribución». Nivel 3. COM317\_3, que se sustituye por la que figura en el anexo X de este real decreto.

7. Se da una nueva redacción al anexo CCCXVIII «Organización y gestión de almacenes». Nivel 3. COM318\_3, que se sustituye por la que figura en el anexo XI de este real decreto.

*Artículo 7. Actualización y modificación parcial de determinadas cualificaciones profesionales de la Familia Profesional Agraria, establecidas por el Real Decreto 715/2010, de 28 de mayo.*

Conforme a lo establecido en la disposición adicional única del Real Decreto 715/2010, de 28 de mayo, se procede a la actualización de las cualificaciones profesionales cuyas especificaciones están contenidas en los anexos CDLXIV y CDLXV del citado real decreto.

1. En el artículo 2 se sustituye la denominación del anexo CDLXV «Gestión de la producción ganadera. Nivel 3», por la siguiente:

«Gestión de la producción ganadera convencional y/o ecológica. Nivel 3. Anexo CDLXV.»

2. Se modifica parcialmente la cualificación profesional establecida como «Anexo CDLXIV: Gestión de la producción de semillas y plantas en vivero. Nivel 3. AGA464\_3»: sustituyendo, respectivamente, la unidad de competencia «UC1132\_2: Gestionar la maquinaria, equipos e instalaciones de la explotación agrícola» y el módulo formativo asociado «MF1132\_3: Gestión de la maquinaria, equipos e instalaciones de la explotación agrícola (150 horas)», por la unidad de competencia «UC1132\_2: Gestionar la maquinaria, equipos e instalaciones de la empresa agrícola» y el módulo formativo asociado «MF1132\_3: Gestión de la maquinaria, equipos e instalaciones de la empresa agrícola (150 horas)», correspondientes al anexo VI «Gestión de la producción agrícola convencional y/o ecológica. Nivel 3. AGA347\_3» este real decreto.

3. Se da una nueva redacción al anexo CDLXV, cualificación profesional «Gestión de la producción ganadera». Nivel 3. AGA465\_3, que se sustituye por la que figura en el anexo XII de este real decreto, donde consta la cualificación profesional «Gestión de la producción ganadera convencional y/o ecológica». Nivel 3. AGA465\_3.

*Artículo 8. Actualización de dos cualificaciones profesionales de la Familia Profesional Actividades Físicas y Deportivas, establecidas por el Real Decreto 146/2011, de 4 de febrero.*

Conforme a lo establecido en la disposición adicional única del Real Decreto 146/2011, de 4 de febrero, se procede a la actualización de las cualificaciones profesionales cuyas especificaciones están contenidas en los anexos D y DI del citado real decreto.

1. Se da una nueva redacción al anexo D, cualificación profesional «Operaciones auxiliares en la organización de actividades y funcionamiento de instalaciones deportivas». Nivel 1. AFD500\_1, que se sustituye por la que figura en el anexo XIII este real decreto.

2. Se da una nueva redacción al anexo DI, cualificación profesional «Balizamiento de pistas, señalización y socorrismo en espacios esquiables». Nivel 2. AFD501\_2, que se sustituye por la que figura en el anexo XIV de este real decreto.

*Artículo 9. Modificación parcial de una cualificación profesional de la Familia Profesional Agraria, establecida por el Real Decreto 563/2011, de 20 de abril.*

Conforme a lo establecido en la disposición adicional única del Real Decreto 563/2011, de 20 de abril, se procede a la modificación parcial de la cualificación profesional cuyas especificaciones están contenidas en el anexo DXLIX del citado real decreto.

Se modifica parcialmente la cualificación profesional establecida como «Anexo DXLIX: Gestión de la producción y recolección de setas y trufas. Nivel 3. AGA549\_3»: sustituyendo, respectivamente, la unidad de competencia «UC1132\_2: Gestionar la maquinaria, equipos e instalaciones de la explotación agrícola» y el módulo formativo asociado «MF1132\_3: Gestión de la maquinaria, equipos e instalaciones de la explotación agrícola (150 horas)», por la unidad de competencia « UC1132\_2: Gestionar la maquinaria, equipos e instalaciones de la empresa agrícola» y el módulo formativo asociado «MF1132\_3: Gestión de la maquinaria, equipos e instalaciones de la empresa agrícola (150 horas)», correspondientes al anexo VI « Gestión de la producción agrícola convencional y/o ecológica. Nivel 3. AGA347\_3» de este real decreto.

*Artículo 10. Actualización de dos cualificaciones profesionales de la Familia Profesional Actividades Físicas y Deportivas, establecidas por el Real Decreto 1034/2011, de 15 de julio.*

Conforme a lo establecido en la disposición adicional única del Real Decreto 1034/2011, de 15 de julio, se procede a la actualización de las cualificaciones profesionales cuyas especificaciones están contenidas en los anexos DCXIII y DCXVI del citado real decreto.

1. Se da una nueva redacción al anexo DCXIII, cualificación profesional «Iniciación deportiva en golf». Nivel 2. AFD613\_2, que se sustituye por la que figura en el anexo XV de este real decreto.

2. Se da una nueva redacción al anexo DCXVI, cualificación profesional «Instrucción en yoga». Nivel 3. AFD616\_3, que se sustituye por la que figura en el anexo XVI de este real decreto.

*Artículo 11. Actualización de una cualificación profesional de la Familia Profesional Comercio y Marketing, establecida por el Real Decreto 1038/2011, de 15 de julio.*

Conforme a lo establecido en la disposición adicional única del Real Decreto 1038/2011, de 15 de julio, se procede a la actualización de la cualificación profesional cuyas especificaciones están contenidas en el anexo DCXXIII del citado real decreto.

Se da una nueva redacción al anexo DCXXIII, cualificación profesional «Tráfico de viajeros por carretera». Nivel 3. COM623\_3, que se sustituye por la que figura en el anexo XVII de este real decreto.

*Artículo 12. Actualización de dos cualificaciones profesionales de la Familia Profesional Comercio y Marketing, establecidas por el Real Decreto 1550/2011, de 31 de octubre.*

Conforme a lo establecido en la disposición adicional única del Real Decreto 1550/2011, de 31 de octubre, se procede a la actualización de las cualificaciones profesionales cuyas especificaciones están contenidas en los anexos DCLI y DCLII del citado real decreto.

1. Se da una nueva redacción al anexo DCLI, cualificación profesional «Gestión comercial y financiera del transporte por carretera». Nivel 3. COM651\_3, que se sustituye por la que figura en el anexo XVIII de este real decreto.

2. Se da una nueva redacción al anexo DCLII, cualificación profesional «Gestión de marketing y comunicación». Nivel 3. COM652\_3, que se sustituye por la que figura en el anexo XIX de este real decreto.

Artículo 13. *Modificación parcial de una cualificación profesional de la Familia Profesional Textil, Confección y Piel, establecida por el Real Decreto 1553/2011, de 31 de octubre.*

Conforme a lo establecido en la disposición adicional única del Real Decreto 1553/2011, de 31 de octubre, se procede a la modificación parcial de la cualificación profesional cuyas especificaciones están contenidas en el anexo DCXLVIII del citado real decreto.

Se modifica parcialmente la cualificación profesional establecida como «Anexo DCXLVIII: Asistencia técnica en la logística de los procesos de externalización de la producción textil, piel y confección. Nivel 3. TCP648\_3» sustituyendo, respectivamente, la unidad de competencia «UC1005\_3: Colaborar en la optimización de la cadena logística con los criterios establecidos por la organización» y el módulo formativo asociado «MF1005\_3: Optimización de la cadena logística (120 horas)», por la unidad de competencia «UC1005\_3: Gestionar la cadena logística» y el módulo formativo asociado «MF1005\_3: Gestión de la cadena logística (120 horas)», correspondientes al anexo VIII «Gestión y control del aprovisionamiento. Nivel 3. COM315» de este real decreto.

Artículo 14. *Modificación parcial de una cualificación profesional de la Familia Profesional Comercio y Marketing, establecida por el Real Decreto 297/2021, de 27 de abril.*

Conforme a lo establecido en la disposición adicional única del Real Decreto 297/2021, de 27 de abril, se procede a la modificación parcial de la cualificación profesional cuyas especificaciones están contenidas en el anexo VI del citado real decreto.

Se modifica parcialmente la cualificación profesional establecida como «Anexo VI: Gestión del comercio electrónico. Nivel 3. COM709\_3»: sustituyendo, respectivamente, la unidad de competencia «UC1005\_3: Colaborar en la optimización de la cadena logística con los criterios establecidos por la organización» y el módulo formativo asociado «MF1005\_3: Optimización de la cadena logística (120 horas)», por la unidad de competencia «UC1005\_3: Gestionar la cadena logística» y el módulo formativo asociado «MF1005\_3: Gestión de la cadena logística (120 horas)», correspondientes al anexo VIII «Gestión y control del aprovisionamiento. Nivel 3. COM315» de este real decreto.

Artículo 15. *Modificación parcial de una cualificación profesional de la Familia Profesional Comercio y Marketing, establecida por el Real Decreto 546/2023, de 27 de junio.*

Conforme a lo establecido en la disposición adicional única del Real Decreto 546/2023, de 27 de junio, se procede a la modificación parcial de la cualificación profesional cuyas especificaciones están contenidas en el anexo V del citado real decreto.

Se modifica parcialmente la cualificación profesional establecida como «Servicios de consignación de buques. Nivel 3. COM808\_3»: sustituyendo, respectivamente, la unidad de competencia «UC0242\_3: Realizar y controlar la gestión administrativa en las operaciones de importación /exportación y/o introducción /expedición de mercancías» y el módulo formativo asociado «MF0242\_3: Gestión administrativa del comercio internacional (210 horas)», por la unidad de competencia «UC0242\_3: Gestionar administrativamente las operaciones de importación/exportación o introducción/expedición de mercancías» y el módulo formativo asociado «MF0242\_3: Gestión administrativa del comercio internacional (210 horas)», correspondientes al anexo I «Gestión administrativa y financiera del comercio internacional. Nivel 3. COM086» de este real decreto.

Disposición final primera. *Título competencial.*

Este real decreto se dicta en virtud de las competencias que atribuye al Estado el artículo 149.1.30.<sup>a</sup> de la Constitución Española, sobre regulación de las condiciones de obtención, expedición y homologación de los títulos académicos y profesionales.

Disposición final segunda. *Habilitación para el desarrollo normativo.*

Se habilita al titular del Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes a dictar las normas necesarias para el desarrollo de lo dispuesto en este real decreto, en el ámbito de sus competencias.

Disposición final tercera. *Entrada en vigor.*

Este real decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Dado en Madrid, el 17 de septiembre de 2024.

FELIPE R.

La Ministra de Educación, Formación Profesional y Deportes,  
MARÍA DEL PILAR ALEGRÍA CONTINENTE

## ANEXO I

### Cualificación profesional: Gestión administrativa y financiera del comercio internacional

#### Familia Profesional: Comercio y Marketing

Nivel: 3

Código: COM086\_3

#### Competencia general

Realizar la gestión administrativa y financiera, así como la de los medios de cobro y pago en las operaciones de comercio internacional, de acuerdo con objetivos y procedimientos establecidos por la empresa, efectuando transacciones internacionales para aumentar el volumen de negocio, cumpliendo normativa financiera y bancaria.

#### Unidades de competencia

**UC0242\_3:** Gestionar administrativamente las operaciones de importación/exportación o introducción/expedición de mercancías.

**UC0243\_3:** Gestionar las operaciones de financiación para transacciones internacionales de mercancías y servicios.

**UC0244\_3:** Gestionar las operaciones de cobro y pago en las transacciones internacionales.

**UC9999\_3:** Comunicarse en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente (b1), según el marco común europeo de referencia para las lenguas, en el ámbito profesional.

#### Entorno Profesional

#### Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en el departamento financiero dedicado a la gestión administrativa y financiera del comercio internacional, en entidades de naturaleza (pública o privada), empresas de cualquier tamaño, tanto por cuenta propia como ajena, con independencia de su forma jurídica. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal o diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

#### Sectores Productivos

Se ubica en el sector productivo de comercio y marketing, en el subsector relativo a la logística y transporte.

#### Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

*Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprensivo de mujeres y hombres.*

Asistentes comerciales internacionales.

Técnicos comerciales en comercio exterior.

Administrativos en comercio exterior.

Transitarios.

## **Formación Asociada (630 horas)**

### **Módulos Formativos**

**MF0242\_3:** Gestión administrativa del comercio internacional (210 horas)

**MF0243\_3:** Gestión de las operaciones de financiación para transacciones internacionales de mercancías y servicios (180 horas)

**MF0244\_3:** Medios de pago internacionales (120 horas)

**MF9999\_3:** Comunicación en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente (b1), según el marco común europeo de referencia para las lenguas, en el ámbito profesional (120 horas)

## **UNIDAD DE COMPETENCIA 1: GESTIONAR ADMINISTRATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE IMPORTACIÓN/EXPORTACIÓN O INTRODUCCIÓN/EXPEDICIÓN DE MERCANCÍAS**

**Nivel: 3**

**Código: UC0242\_3**

### **Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Establecer un sistema de recogida de información, que sirva de apoyo para las actividades de comercio internacional.

CR1.1 Las fuentes de información, que emanan de organismos públicos y privados, vinculados al comercio internacional, se identifican, para la aplicación de la normativa internacional, accediendo a ellas mediante la utilización de los canales que estos mismos organismos facilitan.

CR1.2 La información obtenida se procesa, manteniéndola actualizada para su aplicación a las operaciones de comercio internacional, actualizando los criterios de selección de la organización, empresa o entidad.

CR1.3 La información derivada del CRM (Customer Relationship Management, o Gestión de las relaciones con la clientela) empresarial se trata, para identificar necesidades, normativa aplicable en materia comercial, fiscalidad, condicionantes físicos, técnicos, operativos, financieros, así como flujos logísticos, y oportunidades de negocio aplicados a productos/servicios de la clientela, buscando el fortalecimiento de las operaciones de comercio internacional a través del conocimiento de los mismos.

CR1.4 La información derivada del CRM empresarial se trata, para identificar necesidades, normativa aplicable en materia comercial, fiscalidad, condicionantes físicos, técnicos, operativos, y financieros, así como flujos logísticos, y oportunidades

de negocio, aplicados a productos/servicios de los proveedores, fortaleciendo las operaciones de comercio internacional a través de un mejor conocimiento de los mismos.

CR1.5 El marco legal y fiscal exterior, así como los trámites administrativos y autorizaciones especiales en la exportación, importación, la introducción y expedición de mercancías, se identifican, analizando la información contenida en un programa de gestión de relaciones con la clientela, Customer Relationship Management (CRM) elaborado, del proveedor/clientela del país de origen/destino de la mercancía y/o servicio a exportar/importar.

CR1.6 La comunicación con la clientela/proveedor, durante los contactos mantenidos, se realiza, de acuerdo con las especificaciones recibidas de la organización, empresa o entidad sobre la operación, utilizando el idioma convenido, siendo prioritario el uso del inglés.

RP2: Aplicar las normativas de la compraventa internacional, su trascendencia jurídica, los acuerdos sobre transmisión de riesgos y responsabilidades adquiridas a través de los Incoterms pactados y los seguros pertinentes, para garantizar el envío en las operaciones de comercio internacional.

CR2.1 Los contratos, que dan soporte a las transacciones de comercio internacional, se determinan, analizando su concreción para aplicarlos en la operación elegida, atendiendo a la normativa aplicable en materia de comercio internacional (Reglamento de Roma, Convenio Viena, convenio de Nueva York, rondas de la OMC, entre otras).

CR2.2 El riesgo y las necesidades de cobertura de la operación, se identifican, para garantizar el envío de las mercancías, buscando las diferentes pólizas de seguro de aplicación a la modalidad de transporte elegida, e incluyendo en ellas, las coberturas necesarias, para optimizar la protección.

CR2.3 Los Incoterms aplicables se acuerdan, determinando los costes, el momento de transmisión de riesgos y responsabilidades, entre el comprador y el vendedor, para garantizar el éxito de la transacción internacional.

CR2.4 La póliza de seguro seleccionada se contrata, según las condiciones establecidas en el contrato de compraventa internacional y el Incoterm seleccionado, previamente.

CR2.5 La póliza de seguro contratada se gestiona, según la normativa de aplicación en materia de seguros, y las indicaciones de las condiciones específicas establecidas por las diferentes compañías aseguradoras, haciendo un seguimiento de la operación para detectar cualquier anomalía o incidencia que se produzca.

CR2.6 Las actuaciones, responsabilidades e indemnizaciones que correspondan y su liquidación, debidas a un siniestro, se ejecutan, siguiendo el procedimiento establecido en la póliza y coberturas contratadas.

RP3: Analizar las razones explicativas de los intercambios comerciales entre países, los patrones de especialización geográfica y sectorial que los caracterizan, así como las

medidas facilitadoras y de salvaguardia del comercio, y los efectos de los procesos de liberalización y regionalización.

CR3.1 Los organismos públicos y entidades privadas vinculadas al comercio internacional, así como sus normas de funcionamiento, se investigan, para determinar cuáles son de aplicación y cómo afectan a las operaciones de comercio internacional, accediendo a la información que ofrecen desde sus respectivos canales de comunicación u otros medios.

CR3.2 Los procesos de integración económica que existen, se valoran, para determinar su alcance y sus efectos sobre las operaciones del comercio internacional, accediendo a la información que establecen los tratados que los regulan, a través de la definición de sus acuerdos y/o resoluciones.

CR3.3 La localización geográfica de los países y las zonas geográficas a las que pertenecen, se analizan, utilizando sistemas GPS para determinar la optimización del flujo de las mercancías y el modo de transporte.

CR3.4 Las barreras al comercio internacional, tanto las no arancelarias, como las arancelarias, fiscales, restricciones cuantitativas, las medidas de defensa comercial, así como otras barreras establecidas para la protección de los mercados, se determinan, a través de la normativa aplicable a las operaciones del comercio internacional.

CR3.5 La Administración de Aduanas, así como los Operadores Económicos Autorizados privados (O.E.A., entre otros) y las funciones de ambos se identifican, para establecer la ejecución de los trámites de las operaciones del comercio internacional, determinadas en la normativa aplicable en materia aduanera (CAU, entre otras).

RP4: Realizar las gestiones administrativas necesarias para la importación e introducción de las mercancías y servicios de acuerdo con la normativa aplicable en materia aduanera y de comercio internacional.

CR4.1 El origen de las mercancías se determina según la zona geográfica y/o país de producción, identificando, obteniendo y/o cumplimentando la documentación correspondiente que permite acogerse a exenciones y/o reducciones arancelarias (documento de origen, REX, origen comunitario, Formularios A, ATR, EUR-1, entre otros), según los procedimientos establecidos por los acuerdos internacionales aplicables.

CR4.2 La declaración de valor en aduana de las mercancías se calcula, teniendo en cuenta el Incoterm aplicado, de acuerdo con lo establecido en el Código Aduanero (CAU) y sirviendo de base al Documento Único Administrativo (DUA) para el cálculo de la deuda aduanera, cumplimentando el DV-1 según la normativa aplicable que lo regula.

CR4.3 Los certificados que deben acompañar a cada mercancía, según su tipología (sanitarios, veterinarios, SOIVRE, FITO, Cites, certificados de homologación, entre otros) se identifican, confeccionándolos según la normativa específica aplicable, en cada momento, regulada por los organismos competentes.

CR4.4 Los regímenes aduaneros (RPA, RPP, DA, DF, IT, TTO) se identifican para aplicarlos a la operación de importación correspondiente, generando una situación de suspensión arancelaria.

CR4.5 La preparación y la elaboración del D.U.A (Documento Único Administrativo) que se exige para llevar a cabo operaciones del Comercio Internacional ante las autoridades aduaneras en base a documentación comercial, se elabora, teniendo en cuenta la normativa aplicable en materia comercial, determinado en el mismo la información necesaria y obligatoria de la mercancía a importar y el cálculo de los tributos a pagar a la Administración.

CR4.6 La clasificación arancelaria y el cálculo de accisas, que determina la directiva europea de nomenclatura combinada, se confecciona, codificando la mercancía según la partida arancelaria específica que le corresponde.

CR4.7 Los impuestos especiales armonizados (IIEE), así como los establecidos por cada país, además de los impuestos al consumo (IVA) se calculan, identificándolos de acuerdo con la codificación de la mercancía según su partida arancelaria.

CR4.8 La declaración de Intrastat (estadísticas de tráfico de mercancías entre los países de la Unión Europea) se confecciona, en consonancia con la codificación de la mercancía previamente establecida por la nomenclatura combinada.

RP5: Realizar las gestiones administrativas necesarias para la exportación y expedición de las mercancías y servicios de acuerdo con la normativa aplicable en materia aduanera y de comercio internacional.

CR5.1 El destino de las mercancías se determina según la zona geográfica y/o país de recepción, identificando, obteniendo y/o cumplimentando la documentación correspondiente que permite acogerse a exenciones y/o reducciones arancelarias (factura visada por exportador autorizado, origen comunitario, ATR, EUR-1, entre otros), según los procedimientos establecidos por los acuerdos internacionales aplicables.

CR5.2 Los certificados que deben acompañar a cada mercancía, según su tipología (sanitarios, veterinarios, SOIVRE, FITO, Cites, certificados de homologación, entre otros) se identifican, confeccionándolos según la normativa específica aplicable, en cada momento, regulada por los organismos competentes.

CR5.3 La documentación que da soporte a las gestiones administrativas necesarias para la exportación y expedición de las mercancías y servicios, (AGREX, y otros) se elabora, cumpliendo la normativa aplicable que establece el CAU, para justificar la salida de la mercancía del territorio nacional permitiendo la exención del IVA.

CR5.4 La elaboración del D.U.A (Documento Único Administrativo) que se exige para llevar a cabo operaciones del Comercio Internacional ante las autoridades aduaneras, en base a documentación comercial, se identifica, cumplimentándose de acuerdo a la normativa aplicable en materia aduanera y determinando en el mismo la información necesaria y obligatoria de la mercancía a exportar.

CR5.5 La clasificación arancelaria, que determina la directiva europea de nomenclatura combinada, se elabora, codificando la mercancía según la partida arancelaria específica que le corresponde.

CR5.6 La declaración de Intrastat (estadísticas de tráfico de mercancías entre los países de la Unión Europea) se identifica, aplicándola de acuerdo con la codificación de la mercancía previamente establecida.

RP6: Controlar que la gestión administrativa de las operaciones de compraventa internacional se realiza de acuerdo con la normativa aplicable en comercio internacional, para evitar demoras y conflictos entre las partes y responsabilidades con las autoridades aduaneras u otros intervinientes en la operación.

CR6.1 La normativa aplicable de comercio internacional, sus actualizaciones y modificaciones periódicas se identifican, teniendo en cuenta las implicaciones que tienen en la gestión administrativa de las operaciones de importación y exportación, introducción y expedición.

CR6.2 Las responsabilidades derivadas de la incorrecta aplicación de los procedimientos y exigencias establecidas en las normas que regulan las operaciones de compraventa internacional, se asumen, por la organización, empresas o entidades, y serán de aplicación, sancionándose según la normativa aplicable en materia comercial (aduanera, contratación internacional, entre otras).

CR6.3 La documentación requerida, por la contraparte y las autoridades aduaneras, se verifica que esté cumplimentada en todos sus apartados y que incluye todos los documentos y certificados que deben acompañar a la operación, según la normativa aplicable en materia de comercial.

CR6.4 La documentación relativa al transporte y/o al seguro que debe acompañar a la mercancía se verifica, garantizando que se ajuste a la normativa aplicable, en materia de regulación del transporte y de seguros, y a los acuerdos alcanzados en el contrato de compraventa internacional.

CR6.5 Los plazos de entrega de la mercancía y de la documentación financiera se comprueba, que son los estipulados en el contrato, cumpliendo con los Incoterms acordados y que la mercancía llega a su destino con la calidad y características negociadas.

CR6.6 La comunicación con la clientela, transitarios, compañías de seguro y otros intermediarios, para el desarrollo puntual de las operaciones del comercio internacional, se realiza, obteniendo información detallada y actualizada de las operaciones, de forma continua, utilizando la lengua acordada entre las partes.

CR6.7 La resolución de conflictos derivados del desarrollo de las operaciones de compraventa internacional, se gestiona, tratando de llegar a una solución negociada y satisfactoria para las partes que participan en la actividad y teniendo en cuenta las condiciones generales establecidas en el contrato de compraventa.

**Contexto profesional:**

**Medios de producción:**

Equipos: ordenadores personales en red local con conexión a Internet, teléfonos móviles, agenda electrónica, calculadora. Elementos informáticos periféricos de salida y entrada de información: instalaciones telemáticas, soportes y materiales de archivo. Material de oficina. Programas (entornos de usuario): aplicaciones informáticas para la gestión

administrativa de comercio internacional, bases de datos, procesadores de textos, hojas de cálculo, aplicaciones de gestión de correo electrónico, navegadores de Internet. Internet. Intranet. Herramientas de seguridad en Internet (SSL). Firma electrónica de documentos. Sistema EDI. Aplicaciones informáticas de gestión de relación con la clientela CRM/ERP. Apps móviles. Internet de las cosas (IoT). Manejo de gran volumen de datos (Big Data).

**Productos y resultados:**

Sistema de recogida de información establecido. Normativas de la compraventa internacional aplicadas. Razones explicativas de los intercambios comerciales entre países analizadas. Gestiones administrativas realizadas. Gestiones administrativas necesarias para la exportación realizadas. Gestión administrativa de las operaciones de compraventa internacional controladas.

**Información utilizada o generada:**

Normativa sobre seguros del transporte internacional de mercancías. Aranceles de aduanas: TARIC (Arancel Integrado Comunitario) y de terceros países. Ordenanza de aduanas. Normativa sobre certificaciones, normalizaciones y homologaciones. Regulación legislativa para cada tipo de régimen administrativo-comercial en las operaciones internacionales. Información sobre barreras al comercio internacional. Legislación aplicable al despacho de aduanas. Contrato compraventa internacional. Normas sobre las condiciones de entrega de las mercancías (INCOTERMS). Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa medioambiental.

**UNIDAD DE COMPETENCIA 2: GESTIONAR LAS OPERACIONES DE FINANCIACIÓN PARA TRANSACCIONES INTERNACIONALES DE MERCANCÍAS Y SERVICIOS****Nivel: 3****Código: UC0243\_3****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Determinar las vías de financiación internacional convenientes a las operaciones comerciales de mercancías, servicios o proyectos para transacciones internacionales de mercancías y servicios.

CR1.1 Las fuentes primarias de financiación bancaria (organismos con independencia de su ámbito territorial), así como las fuentes secundarias de financiación a la exportación e importación (empresas de trading, sociedades importación y exportación y otras instituciones y entidades relacionadas con el crédito comercial) se consultan, para obtener información sobre posibilidades de financiación, comparando las alternativas.

CR1.2 La información de los mercados financieros internacionales se obtiene, aplicando técnicas de investigación comercial.

CR1.3 El tipo de crédito para el suministrador o comprador extranjero que va a regular la operación se identifica, analizando la naturaleza jurídica de las partes.

CR1.4 Las vías de financiación bilateral con el país de destino de las mercancías o servicios y las fuentes multilaterales de financiación exterior (organismos internacionales y regionales especializados) se determinan, calculando la opción más ventajosa, en su caso, utilizando aplicaciones informáticas.

RP2: Obtener información sobre ayudas, subvenciones, así como otras formas de financiación para facilitar las operaciones de comercialización de productos, comparando alternativas.

CR2.1 Los organismos públicos, asociaciones y agrupaciones nacionales y extranjeras, se identifican, comparando la ventaja competitiva de cada una de ellas, para solicitar ayudas y subvenciones a la exportación.

CR2.2 El flujo de información se canaliza, a través de la consulta a redes de información sectorial y bancos de datos nacionales y extranjeros.

CR2.3 La información apropiada y fiable de los mercados internacionales de interés para el establecimiento de consorcios y otras formas de exportación concertada (Joint Venture, Agrupación Europea de Interés Económico, Piggy Back u otros) se obtiene, consultando fuentes de información primaria y secundaria.

CR2.4 Los datos recogidos se procesan, utilizando programas informáticos de organización y acceso a la información.

RP3: Determinar los riesgos financieros y su cobertura, para asegurar la certeza económica de la transacción comercial internacional, realizando un análisis exhaustivo de ellos.

CR3.1 Los riesgos tanto en el cobro de la operación como en el pago en divisas, fluctuaciones del tipo de interés, tipo de cambio entre la divisa del exportador y la del importador, posibles restricciones en el país del comprador, entre otros, se identifican, previendo las consecuencias de dicha operación.

CR3.2 Las condiciones y coste de las pólizas del seguro de crédito a la exportación se evalúan, calculando la cobertura por operación.

CR3.3 Las otras alternativas de cobertura de riesgos (factoring u otras), que se pueden adoptar de acuerdo con las características y eventos en la operación se evalúan, eligiendo la más apropiada a la operación.

CR3.4 La divisa de la operación financiera se gestiona, evaluando los costes y riesgos, eligiendo la menos volátil.

CR3.5 El riesgo de cambio y el de interés en las operaciones de venta o compra de divisa a plazo se analizan, realizando las estimaciones sobre las fluctuaciones de la moneda y de los tipos.

CR3.6 La modalidad de cobertura de los riesgos del cambio y de los riesgos de interés de la divisa seguro, del cambio, opciones sobre divisas, futuros sobre tipos de interés, Forward Rate Agreement (FRAs) se selecciona, proponiendo al responsable correspondiente.

RP4: Realizar la gestión integrada del riesgo de cambio y del riesgo de interés, comparando alternativas, en el marco de las reglamentaciones legales aplicables para escoger la opción más favorable para la empresa.

CR4.1 Las operaciones asociadas a la gestión de los medios de pago en moneda extranjera se analizan, programando su formalización y ejecución en tiempo y forma.

CR4.2 Las ventajas de obtener cobertura del riesgo de cambio mediante: el seguro de cambio, las opciones sobre divisas, los swaps de divisas, entre otros, se determinan, realizando los cálculos, utilizando aplicaciones informáticas.

CR4.3 Los procedimientos operativos sobre el medio de cobro o pago en moneda extranjera se tramitan, con la entidad financiera correspondiente.

CR4.4 La documentación derivada de los cobros y pagos exteriores requerida por las entidades registradas se cumplimenta, atendiendo a los datos de la operación.

CR4.5 La instrumentación de las operaciones derivadas de la adquisición o mantenimiento de saldos en divisas se establece, comparando alternativas.

CR4.6 Los microcréditos y/o crowdfunding se incluyen, como fuente de financiación complementaria de la organización, realizando campañas para la obtención de recursos.

RP5: Gestionar créditos a las exportaciones e importaciones para facilitar la compraventa de productos en los mercados exteriores.

CR5.1 Las modalidades de crédito: créditos al suministrador español, créditos al comprador extranjero, líneas de crédito al comprador, leasing, factoring, forfaiting, entre otras, se contratan, teniendo en cuenta las características de los bienes o servicios que se exportan o importan, realizando los cálculos, utilizando, en su caso, aplicaciones informáticas.

CR5.2 Los requisitos para que la empresa pueda recibir los créditos, en función del tipo de exportación y país de destino, se identifican analizando:

- El tipo de exportación y país de destino.
- Plazos y momentos para la devolución del crédito.
- Importe del crédito e intereses.
- Cobertura del riesgo comercial y político.
- Otros.

CR5.3 Los requisitos necesarios para que la empresa pueda recibir la financiación, se identifican analizando:

- El tipo de importación y país de origen.
- Plazos y momentos para la devolución del crédito.

- Importe del crédito e intereses.
- Cobertura del riesgo del tipo de interés y de cambio.
- Otros.

CR5.4 La documentación contractual requerida por la entidad financiera concedente del crédito se tramita, recabando los datos de la operación y clientela.

CR5.5 La documentación que se vaya a entregar a las entidades financieras o a enviar directamente a la clientela se verifica, atendiendo a su cumplimentación.

RP6: Gestionar la documentación en la financiación de proyectos o suministros internacionales para que la empresa pueda participar en licitaciones internacionales, cumpliendo con los plazos.

CR6.1 Los requisitos exigidos por el convocante en el concurso o licitación: información de la empresa, fianzas, oferta, entre otros, se identifican, para establecer el procedimiento de participación en la licitación, analizando alternativas.

CR6.2 La documentación financiera del concurso o licitación se analiza para adecuarla a la oferta que debe presentarse, ajustan el expediente de tramitación a los plazos del crédito e intereses.

CR6.3 La documentación específica solicitada con los datos requeridos oficialmente:

- Capacidad y experiencia de la empresa.
- Fianzas.
- Presentación de oferta.
- Formularios y pliegos de condiciones del organismo convocante.
- Otros.

Se cumplimenta con claridad y corrección.

CR6.4 La oferta y documentación exigida del concurso de licitación se gestiona, ante el organismo correspondiente.

### Contexto profesional:

### Medios de producción:

Equipos: ordenadores personales en red local con conexión a Internet, teléfonos móviles, agenda electrónica, calculadora. Elementos informáticos periféricos de salida y entrada de información: instalaciones telemáticas, soportes y materiales de archivo. Material de oficina. Programas (entornos de usuario): programas informáticos de gestión financiera internacional, bases de datos, procesadores de textos, hojas de cálculo, aplicaciones de gestión de correo electrónico, navegadores de Internet, Internet, Intranet, herramientas de

seguridad en Internet (SSL), firma electrónica de documentos, Sistema EDI (Electronic Data Interchange, Intercambio Electrónico de Datos), Sistema SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication, Sociedad de Telecomunicación Financiera Interbancaria Mundial). Apps móviles. Inteligencia Artificial (IA). Manejo de gran volumen de datos (Big Data).

**Productos y resultados:**

Vías de financiación internacional determinadas. Información sobre ayudas, subvenciones obtenidas. Riesgos financieros y su cobertura determinados. Gestión integrada del riesgo de cambio realizada. Créditos a las exportaciones e importaciones gestionados. Documentación en la financiación de proyectos o suministros internacionales gestionada.

**Información utilizada o generada:**

Información sobre operaciones en el mercado de divisas. Cotizaciones diarias y/o periódicas de divisas. Información sobre fuentes básicas de financiación a la exportación e importación. Normativa reguladora de operaciones con divisas. Cotizaciones periódicas sobre tipos de interés. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa sobre protección ambiental. Normativa sobre protección de datos.

**UNIDAD DE COMPETENCIA 3: GESTIONAR LAS OPERACIONES DE COBRO Y PAGO EN LAS TRANSACCIONES INTERNACIONALES****Nivel: 3****Código: UC0244\_3****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Analizar los medios de cobro/pago más adecuados a las operaciones de comercio internacional (de mercancías, servicios o capitales), acudiendo a las fuentes, al marco legal y fiscal exterior y a la normativa internacional para las operaciones online.

CR1.1 La información sobre los medios de cobro/pago en operaciones de comercio internacional se obtiene, de fuentes (Instituto de Comercio Exterior ICEX, banca, cámaras de comercio, normativa del país, entre otras), enumerando cada una de ellas.

CR1.2 El marco legal y fiscal exterior sobre medios de cobro/pago, se identifica, mediante el análisis de la normativa aplicable del país de destino de la mercancía, servicio o capital.

CR1.3 La información necesaria y fiable relativa al medio de pago/cobro más conveniente, se obtiene aplicando técnicas de investigación de acuerdo a los presupuestos establecidos por la organización.

CR1.4 Los medios de pago online y los sistemas de certificación digital que garantizan que la información transmitida no ha sido manipulada ni leída por terceros, se clasifican, detallando por niveles de menor a mayor seguridad, utilizando la cadena de bloques (blockchain).

CR1.5 La normativa aplicable sobre medios de cobro/pago internacional online, se identifica, observando y analizando su uso en diferentes operaciones de comercio internacional.

CR1.6 Los factores de riesgo políticos y comerciales, de costes (gastos administrativos y bancarios), riesgo país, usos y costumbres del país de destino de la mercancía o el servicio que afectan a los distintos medios de cobro/pago, se detectan obteniendo información sobre mercados externos y evaluando cada uno de ellos.

CR1.7 Los informes estructurados, de las conclusiones del análisis y evaluación de los riesgos y costes de los diferentes medios de cobro/pago internacional, se elaboran, evaluándolos de manera clara y sintética.

CR1.8 Las situaciones que diferencian a los sistemas financieros/bancarios y las administraciones aduaneras en países de destino/origen se analizan, obteniendo información útil (del ICEX, Banca, Cámara de Comercio, normativa del país, entre otras) para la toma de decisiones en las operaciones internacionales.

RP2: Gestionar los medios de pago y cobro en las transacciones internacionales de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato de compraventa para concluir la misma, de forma consensuada para las partes intervinientes en el contrato.

CR2.1 La información sobre el contexto en operaciones de comercio exterior, se obtiene, analizando los medios de cobro/pago atendiendo a: la reglamentación aplicable del país del importador y del exportador, los usos y costumbres mercantiles internacionales, las dificultades de obtener información sobre el comprador y/o vendedor, el coste y duración del crédito, el momento de cobro y/o pago y la divisa, entre otros.

CR2.2 La solvencia financiera de la cartera de clientela/proveedores en el contexto de riesgo de impago, se analiza, utilizando las herramientas de información privadas y públicas sobre el estado financiero del comprador y/o vendedor.

CR2.3 La documentación que acredita/justifica la entrega de la mercancía, autorizando el cobro/pago, o la aceptación del efecto comercial se detecta, analizando cada una de ellas (referida a la entrega de la mercancía).

CR2.4 Los documentos de cobro/pago se comprueban, revisando que se hace de acuerdo al procedimiento financiero establecido por la organización y la entidad bancaria/financiera, y que se presenten en el plazo y la forma convenidos entre las partes contratadas de la operación comercial.

CR2.5 Las ventajas de obtener financiación mediante instrumentos financieros internacionales se identifican para cualquier medio de pago, ya sean: crédito documentario, orden de pago simple o documentaria, remesa simple o documentaria, cheque personal o bancario, billetes de banco extranjero, carta de crédito comercial, cuentas bancarias en el exterior, entre otros; teniendo en cuenta la normativa aplicable y proponiendo el medio de cobro y/o pago más adecuado a las características de la operación, utilizando las aplicaciones informáticas pertinentes.

CR2.6 El documento de cobro/pago acordado, según contrato y a los procedimientos financieros aplicables, se confecciona, atendiendo a los datos obtenidos en la operación comercial.

CR2.7 Los cobros se revisan, teniendo en cuenta las condiciones de entrega de las mercancías (Incoterms) acordadas para la operación y negociadas con la clientela.

CR2.8 Las causas de retrasos o impagos de la clientela se reconocen, para definir las líneas de actuación, gestionando los retrasos o impagos en tiempo y forma según el procedimiento establecido en el contrato de compraventa.

RP3: Gestionar la documentación necesaria para el cobro/pago en operaciones de comercio internacional de acuerdo a los términos y condiciones establecidos en el contrato de compraventa.

CR3.1 Los documentos necesarios, para que a su presentación se realice el pago de la exportación o importación, se identifican, ya sean: documentos de transporte (carta de porte, conocimiento de embarque marítimo, conocimiento de embarque aéreo u otros), documentos de seguro (póliza o certificado), documentos informativos (factura y certificados), entre otros.

CR3.2 Los datos incluidos en los diversos documentos a presentar según el modo de pago elegido, se revisan, verificando que tengan coherencia.

CR3.3 Los trámites administrativos (legalización, certificación, entre otros) requeridos en la documentación de exportación/importación, se realizan, en función del medio de pago y del Incoterm aplicable.

CR3.4 El procedimiento más adecuado para solucionar errores y/o retrasos en la documentación de exportación/importación, se propone, indicando su impacto sobre el cobro/pago.

CR3.5 La documentación a entregar a las entidades financieras y a la clientela/proveedores se comprueba, validándolo según el modo de pago elegido y el Incoterm aplicable.

CR3.6 Los trámites administrativos relacionados con la gestión de los retrasos o impagos de la clientela se realizan en los plazos y forma establecidos, garantizando la rentabilidad de la empresa, reduciendo las necesidades de financiación, pagando menores gastos financieros, como intereses u otros productos bancarios.

CR3.7 Las herramientas tecnológicas desarrolladas por los proveedores se identifican, implantándolas para permitir la tramitación y gestión integrada a distancia del riesgo de acuerdo con las necesidades establecidas.

RP4: Gestionar garantías y avales de pago o cobro en operaciones de comercio internacional para asegurar el cumplimiento de las obligaciones financieras de las partes intervinientes en la operación, valorando los posibles riesgos de la operación y la normativa aplicable.

CR4.1 Los riesgos en pago o cobro inherentes al contrato internacional se valoran, analizando cada uno de ellos.

CR4.2 Las garantías y avales exigibles a los intervinientes en operaciones de comercio internacional, se aplican, identificando las partes que afectan a cada uno de ellos.

CR4.3 Los documentos relativos a la emisión, modificación y cancelación de las garantías y/o avales en operaciones con independencia del ámbito territorial se confeccionan, incorporando la normativa financiera y bancaria aplicable.

CR4.4 La documentación requerida por la garantía o aval, se revisa, verificando que esté cumplimentada en tiempo y forma, de acuerdo a la normativa financiera y bancaria aplicable.

### Contexto profesional:

### Medios de producción:

Equipos: ordenadores personales en red local con conexión a Internet, teléfonos móviles, agenda electrónica. Elementos informáticos periféricos de salida y entrada de información: instalaciones telemáticas, soportes y materiales de archivo. Material de oficina. Programas (entornos de usuario) y apps: programas informáticos de gestión financiera internacional, bases de datos, procesadores de textos, hojas de cálculo, aplicaciones de gestión de correo electrónico, navegadores de Internet, Internet, Intranet, herramientas de seguridad en Internet (SSL), firma electrónica de documentos. Sistema EDI (Electronic Data Interchange, Intercambio Electrónico de Datos), Sistema SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication, Sociedad de Telecomunicación Financiera Interbancaria Mundial). Cadena de bloques (blockchain).

### Productos y resultados:

Medio de cobro y pago internacional y su normativa aplicable, analizados. Medios de cobro y pago de transacciones internacionales, gestionados. Documentación necesaria para el cobro/pago en operaciones de comercio internacional, gestionada. Garantías y avales de pago o cobro en operaciones de comercio internacional, gestionadas.

### Información utilizada o generada:

Información política y socioeconómica del país donde se va a comercializar la mercancía. Normas aplicables de contratación internacional. Normas aplicables sobre las condiciones de entrega de las mercancías (Incoterms). Normas sobre medios de pago internacionales (legislación). Información sobre operaciones en el mercado de divisas. Normativa sobre medios de cobro y pago a nivel internacional. Cotizaciones diarias de divisas. Documentos de cobro y pago. Cotizaciones periódicas sobre tipos de interés. Normativa aplicable sobre medios de pago online. Reglas Uniformes de la CCI y otros organismos internacionales. Normativa aplicable en materia de privacidad y protección de datos. Informes de viabilidad de operaciones comerciales. Documentación de transporte, seguro, aduaneros, entre otros. Normativa sobre prevención de riesgos laborales.

**UNIDAD DE COMPETENCIA 4: COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL**

Nivel: 3

Código: UC9999\_3

## Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Interpretar la información oral en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, en el ámbito de especialización o de interés laboral/profesional, participando activamente a fin de identificar sus necesidades y garantizar servicio.

CR1.1 Las ideas e información, se interpretan con precisión, requiriendo en su caso, obviar ruidos de fondo, realizando las precisiones oportunas por el acento del interlocutor para su completa comprensión.

CR1.2 Las líneas generales de la información transmitida en un lenguaje técnico en diversos contextos, se interpretan en un contexto informal o institucional, con corrección y sin dificultad.

CR1.3 Las instrucciones, advertencias y consejos no protocolarios del ámbito de especialización, se interpretan con precisión intercambiando información y sobre el tema a tratar.

CR1.4 Las grabaciones y las llamadas telefónicas realizadas en sus actividades profesionales se interpretan, identificando el contenido de la información, así como los puntos de vista de los interlocutores.

CR1.5 La información transmitida por medios audiovisuales técnicos –vídeos, CD, DVD, u otros–, se interpretan discriminando patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación de uso común o específicos del medio.

RP2: Interpretar la información contenida de documentos escritos, en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, organizados y lingüísticamente complejos, identificando su grado de importancia y demostrando autonomía, a fin de efectuar las actividades de gestión y comunicación propias o requeridas en el ámbito profesional.

CR2.1 La relevancia de una información escrita, contenida en materiales de uso cotidiano en la actividad profesional, se identifica demostrando con rapidez, fluidez y permitiendo decidir su explotación o su descarte.

CR2.2 Los informes y la correspondencia, en lengua inglesa y no estándar, se interpretan con autonomía, comprendiendo su contenido.

CR2.3 La información contenida en las diversas fuentes especializadas se recopilan, identificando opiniones e ideas, manejando el vocabulario específico de los distintos soportes, reutilizándolos con posterioridad.

CR2.4 Las informaciones relevantes contenidas en un texto largo, tanto de carácter general como específico, se sintetizan extrayendo la información, ideas y opiniones, reutilizándolos con posterioridad.

CR2.5 El acceso a las fuentes de información se realiza de forma periódica (diaria, semanal, quincenal u otros) detectando y extractando la información profesional clave actualizada que afecte al campo de especialización.

CR2.6 Las instrucciones sobre procedimientos del campo de especialización se interpretan, comprendiendo detalles sobre condiciones, procesos o avisos, utilizando en su caso, segundas lecturas en las secciones más técnicas.

CR2.7 La documentación producida por los clientes y/o usuarios referentes a la valoración de los servicios recibidos, tales como sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones, se interpretan satisfactoriamente, extrayendo la información, ideas y opiniones, captando su contenido con precisión.

CR2.8 Las dificultades en la comprensión de textos complejos se solventan con segundas lecturas, utilizando criterios de contextualización y de coherencia y en su caso, diccionarios o herramientas de traducción.

CR2.9 Los textos de muy alta complejidad o de ámbitos muy especializados, se transmiten a las personas competentes dentro o fuera de la organización, siguiendo los procedimientos internos establecidos asegurando la coherencia y congruencia de la traducción.

RP3: Transmitir información oral, en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, a clientes y/o usuarios, con fluidez y espontaneidad, a través de presentaciones orales, telemáticas u otros soportes, aplicando las normas de cortesía y a fin de llevar a cabo las gestiones de comunicación requeridas.

CR3.1 La información a transmitir en reuniones, jornadas técnicas o exposiciones orales, presenciales o telemáticas, se planifica con antelación, valorando los efectos que van a causar en los clientes, usuarios o público al que va dirigido.

CR3.2 Las intervenciones orales en presentaciones, demostraciones, comunicados públicos u otras situaciones, se realizan de forma clara, espontánea y fluida, utilizando el nivel de exposición, argumentación, persuasión, adecuados al interlocutor.

CR3.3 Las narraciones complejas y descripciones se realizan con una entonación adecuada, estructurando de forma clara y detallada, tratando los asuntos apropiados y, en su caso, fijando las conclusiones oportunas, utilizando grabadoras si la complejidad de la situación lo exige.

RP4: Redactar textos claros, detallados y en cualquier soporte en lengua inglesa, relacionados con el campo de especialidad, extractando y describiendo de manera coherente, a fin de generar la documentación de su área de actuación profesional.

CR4.1 La documentación se redacta con corrección, resaltando los aspectos relevantes, argumentando de manera sistemática, distinguiendo los detalles necesarios y usando un vocabulario técnico adecuado.

CR4.2 Las respuestas a solicitudes de información, se redactan utilizando un lenguaje apropiado, mostrando al interlocutor la información solicitada, formulando una respuesta adecuada y permitiendo que la persona demandante se sienta atendida.

CR4.3 La comunicación activa con clientes a través de medios escritos postales, fax o correo electrónico, se mantiene con los clientes transmitiendo grados de

emoción, enfatizando la relevancia personal de acontecimientos y comentando las noticias y opiniones de su interlocutor.

CR4.4 La estructura de los modelos de documentos oficiales y el lenguaje preciso en el ámbito profesional, se utilizan con detalle y claridad, de manera sistemática y resaltando los aspectos relevantes.

CR4.5 Las informaciones procedentes de fuentes diversas –revistas, folletos, Internet, u otros– sobre asuntos rutinarios y no rutinarios, se resumen con fiabilidad, utilizando las palabras y la ordenación de los textos originales, generando textos breves y sencillos en un formato convencional.

CR4.6 Los documentos producidos para los clientes y/o usuarios, se redactan considerando las características socioculturales del destinatario y el contexto en el que se produce la comunicación.

CR4.7 El lenguaje abreviado en las comunicaciones digitales, se emplea con precisión agilizando las comunicaciones telemáticas en foros, chat, SMS, u otros.

RP5: Comunicarse oralmente, en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, con clientes y/o usuarios con fluidez y espontaneidad, interactuando activamente, a fin de llevar a cabo las actividades de asesoramiento, atención y resolución de posibles conflictos e incidencias.

CR5.1 Los aspectos destacados de una situación de asesoramiento oral, mantenida entre dos o más personas nativas, empleando un lenguaje estándar y un discurso estructurado, se comprende con facilidad siguiendo el ritmo de la comunicación sin dificultad y atendiendo sus intereses y necesidades.

CR5.2 Las comunicaciones telefónicas y telemáticas en situación de asesoramiento o atención de clientes y/o usuarios, se adecuan al registro formal o informal y a las condiciones socioculturales del uso de la lengua –normas de cortesía, cultura u otras–, expresándose con un alto grado de espontaneidad y corrección gramatical.

CR5.3 Los argumentos empleados en situaciones de asesoramiento o atención a clientes y/o usuarios, se expresan de acuerdo con un desarrollo sistemático, enfatizando los aspectos importantes, apoyando los detalles, cumpliendo con el manual de estilo y transmitiendo la imagen corporativa.

CR5.4 Los elementos técnicos contenidos en intercambios verbales, presenciales o realizados a través de medios técnicos con otros profesionales, se comprenden, interpretándose con precisión.

CR5.5 Las operaciones de cobro/pago en situación presencial o no presencial, se comprenden con exactitud, considerando en su caso, los elementos no verbales de la comunicación.

CR5.6 Las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones que puedan surgir en la relación comercial, en situación presencial o no presencial, se identifican con un alto grado de precisión, considerando en su caso, los elementos no verbales de la comunicación.

CR5.7 La información contextual y la información no verbal se interpretan de manera precisa, identificando el significado de frases y palabras no habituales o técnicas.

CR5.8 Las comunicaciones informales –experiencias personales, profesionales, temas de actualidad y otros–, a través de conversaciones con otro u otros interlocutores, se desarrollan con fluidez, detalle, claridad y coherencia discursiva, utilizando un amplio repertorio léxico relacionado.

CR5.9 Las intervenciones en situaciones conflictivas y complejas –atención y presentación de consultas, quejas y reclamaciones u otras–, se producen argumentando con convicción y de manera formal las posiciones, respondiendo a las preguntas, comentarios u objeciones de forma fluida, espontánea y adecuada.

**Contexto profesional:****Medios de producción:**

Información oral y escrita. Lenguaje técnico y estándar. Interpretación. Grabaciones. Comunicaciones telefónicas y telemáticas. Medios audiovisuales técnicos: vídeos, CD, DVD, u otros. Informes. Correspondencia. Vocabulario. Sugerencias. Consultas. Quejas. Reclamaciones. Diccionarios. Herramientas de traducción. Reuniones. Jornadas técnicas. Exposiciones orales. Presentaciones. Demostraciones. Documentación. Respuestas a solicitudes de información. Medios postales. Fax. Correo electrónico. Foros. Chat. SMS. Asesoramiento oral. Intercambios verbales.

**Productos y resultados:**

Información oral en lengua inglesa, interpretada. Información contenida de documentos escritos en lengua inglesa, interpretada. Grado de importancia, identificado. Autonomía, demostrada. Información oral en lengua inglesa, transmitida. Textos claros, detallados y en cualquier soporte en lengua inglesa, redactados. Comunicación oral, en lengua inglesa con clientes y/o usuarios con fluidez y espontaneidad.

**Información utilizada o generada:**

Información oral y escrita. Interpretación. Patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación. Informes. Correspondencia. Ideas. Opiniones. Procedimientos e instrucciones internos. Sugerencias. Consultas. Quejas. Reclamaciones. Diccionarios. Narraciones complejas. Documentación. Respuestas a solicitudes de información. Asesoramiento oral. Intercambios verbales y no verbales.

**MÓDULO FORMATIVO 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL COMERCIO INTERNACIONAL****Nivel: 3****Código: MF0242\_3****Asociado a la UC: GESTIONAR ADMINISTRATIVAMENTE LAS OPERACIONES DE IMPORTACIÓN/EXPORTACIÓN O INTRODUCCIÓN/EXPEDICIÓN DE MERCANCÍAS****Duración: 210 horas**

## Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Definir sistemas para la recogida y tratamiento de la información y de la documentación, relativos a operaciones de comercio internacional.

*CE1.1 Identificar las fuentes y canales de información útiles, que sirven de apoyo a las operaciones de comercio internacional (normativa internacional, convenios y tratados internacionales, formularios estandarizados, informes país –públicos y/o privados–, entre otros), elaborando un cuadro de la misma e indicando su origen.*

*CE1.2 Elaborar un archivo, en hoja de cálculo, para recopilar en una tabla, las fuentes de información, el origen de las mismas y una reseña de su utilidad, de los documentos necesarios en la tramitación aduanera de importación y exportación de mercancía, indicando el organismo oficial, y su sitio web, donde se puede obtener.*

*CE1.3 En un supuesto práctico, a partir de los datos relativos a distintas operaciones de comercio internacional contenidos en el CRM (Customer Relationship Management, o Gestión de las relaciones con la clientela) de una organización, empresa o entidad:*

*– Confeccionar informes de clientela y países, seleccionando y estructurando la información que se precisa para cada operación comercial.*

*– Elaborar la información que necesita la clientela sobre trámites administrativos y autorizaciones en la operación internacional, de acuerdo con aquella seleccionada.*

*CE1.4 En un supuesto práctico, a partir de unos datos relativos a distintas operaciones de comercio internacional contenidos en el CRM de una organización, empresa o entidad:*

*– Confeccionar informes de proveedores y países, seleccionando y estructurando la información obtenida de la aplicación informática de gestión de la relación con la clientela (CRM) que sea relevante para cada operación del comercio internacional.*

*– Elaborar la información que precisa un proveedor sobre trámites administrativos y autorizaciones en una operación internacional, de acuerdo con la previamente seleccionada.*

*CE1.5 En un supuesto práctico, de exportación de mercancías a un país extracomunitario, describir el marco legal y fiscal exterior del país de destino de los productos, analizando la información obtenida en un programa de gestión de relaciones con la clientela, Customer Relationship Management (CRM).*

*CE1.6 Redactar en diferentes formatos (correos electrónicos, cartas y otros) las comunicaciones que deben establecerse para iniciar, mantener o finalizar relaciones comerciales entre clientela/proveedores, utilizando aplicaciones de procesamiento de textos.*

C2: Analizar la normativa aplicable en materia de compraventa internacional, Incoterms y de seguros, para garantizar el envío de las mercancías en las operaciones de comercio internacional.

*CE2.1 Describir los elementos personales, reales y formales que deben caracterizar un contrato de compraventa internacional, así como la normativa aplicable (Reglamento de Roma, Convenio Viena, convenio de Nueva York, rondas de la OMC, entre otras), elaborando un cuadro resumen de la misma.*

*CE2.2 En un supuesto práctico de importación o exportación de mercancías entre 2 países:*

- Determinar los riesgos asociados a la operación, detectando su magnitud y evaluando el posible impacto que puedan producir.*
- Seleccionar la modalidad de transporte y embalaje adecuado a cada medio, buscando optimizar costes y aumentar la cobertura de protección de la mercancía durante el traslado de la misma.*
- Elegir la póliza de seguro, maximizando sus coberturas, para una buena finalización de la operación comercial.*

*CE2.3 Identificar el Incoterm más adecuado para dar cobertura a operaciones de comercio internacional, indicando la transmisión del riesgo y la responsabilidad del comprador/vendedor en cada una de ellas.*

*CE2.4 Explicar las variables a tener en cuenta para la selección del seguro en una operación de comercio internacional de mercancías, y su relación con el contrato que vincula a las partes, el Incoterm seleccionado según la modalidad de transporte elegida, e identificando, en cada caso, los plazos que implican compromisos entre comprador/vendedor.*

*CE2.5 En un supuesto práctico, en el que se define una operación de compraventa internacional de mercancías:*

- Identificar proveedores de seguros para conocer su especialización, servicios que ofrecen, tipos de pólizas, así como su tramitación, buscando la información en Internet.*
- Identificar las necesidades de cobertura de la operación, realizando un cuadro resumen de las mismas.*
- Deducir el posible clausulado de la póliza de seguros, identificando aquellas que más se ajustan a la operación concreta.*
- Extraer conclusiones respecto a la cobertura de cada póliza, seleccionando el tipo de seguro más idóneo a las necesidades concretas de cobertura de la operación.*
- Prever actuaciones frente a posibles incidencias, elaborando una tabla que recoja las posibles soluciones a las mismas.*

*CE2.6 En un supuesto práctico de incidencias aparecidas en una operación de comercio internacional cubierta por una póliza de seguros:*

- Describir los procedimientos de contratación de seguros en operaciones de comercio internacional y de declaración-liquidación de siniestros asegurados, indicando los tipos de pólizas que hay.*
- Identificar la normativa aplicable en materia de seguros en el comercio internacional y el transporte, haciendo uso de Internet.*
- Interpretar el clausulado de una póliza contemplado en el contrato de seguro de acuerdo con la normativa aplicable en la materia.*
- Indagar sobre la documentación y plazos necesarios para gestionar la solución de dicha incidencia, cotejando con la información que aparece en el contrato de seguro.*
- Deducir la solución más idónea en la operación de comercio internacional, describiendo el procedimiento que se debe seguir para su aplicación.*

**C3:** Determinar intercambios comerciales entre países, organismos que los salvaguardan, así como los procesos de integración económica de los que dependen, siendo capaces de ubicarlos geográficamente, identificando las barreras que los países imponen al comercio internacional, y los agentes públicos y privados que intervienen.

*CE3.1 Identificar los organismos e instituciones relacionadas con el comercio internacional, recurriendo a distintas fuentes oficiales de Internet:*

- La Organización Mundial del Comercio (OMC).*
- La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).*
- La Conferencia de las Naciones Unidas para el Comercio y el Desarrollo (UNCTAD).*
- El Fondo Monetario Internacional (FMI).*
- El Banco Mundial (BM).*
- Cámara del Comercio Internacional (CCI).*
- Instituto de Comercio Exterior (ICEX).*
- Otros organismos.*

*CE3.2 Diferenciar entre los tipos de integración comercial (Unión Europea, MERCOSUR, ASEAN, COMMONWEALTH, entre otras) y sus efectos sobre el comercio internacional, explicando el proceso de integración, sus niveles y fases y poniendo especial relevancia en el Tratado de la Unión Europea, su estructura (Comisión Europea, el Consejo de la Unión, Parlamento Europeo, Consejo Europeo, Banco Central Europeo), además de las políticas económicas de la misma (comercial, social, agrícola, otras), y las medidas de política comunitaria arancelaria.*

*CE3.3 En un supuesto práctico sobre toma de decisiones para elegir la mejor ruta en la exportación de un determinado producto a un país concreto, teniendo en cuenta las condiciones de entrega y el Incoterm adecuado a la operación:*

– *Elaborar los registros de la Balanza de Pagos y otras magnitudes macroeconómicas, incluyendo pagos por las exportaciones e importaciones del país de bienes, servicios, capital financiero y transferencias financieras, buscando la información en fuentes oficiales.*

– *Localizar en el mapa los países que intervienen en la operación de comercio internacional y las posibles rutas de acceso al mismo, valiéndonos de la información accesible a través de internet y del ICEX.*

– *Elegir procedimientos de transporte para favorecer las rutas entre los países intervinientes, teniendo en cuenta las formas de acceso al lugar de destino final y los transportes necesarios para entregar la mercancía, según las condiciones del Incoterm pactado en la operación.*

*CE3.4 Diferenciar entre las barreras del comercio internacional (fiscales: IVA, Impuestos Especiales-IIIEE-; barreras arancelarias: arancel de aduana; medidas de defensa de la competencia, antidumping, royalties, exacciones de efecto equivalente, barreras técnicas: normalización, certificación, homologación y control de calidad; entre otras) y su impacto en las operaciones comerciales, elaborando un cuadro con las características de cada una de ellas.*

*CE3.5 Describir la Administración de Aduanas, su funcionamiento y gestión, así como los colaboradores que se relacionan con ella, recurriendo a las páginas web oficiales de las mismas y en concreto:*

– *Estructura de la Administración de Aduanas (departamentos, funciones y servicios).*

– *Servicio de vigilancia aduanera.*

– *Normativa aduanera (CAU y otras).*

– *EL OEA (Operador Económico Autorizado).*

– *El Representante Aduanero, entre otros.*

**C4:** Elaborar documentación para la gestión de las operaciones de importación e introducción de mercancías y servicios, utilizando la normativa aplicable en materia aduanera y de comercio internacional.

*CE4.1 Identificar documentos relativos al origen de las mercancías, conociendo las diferencias entre ellos, los casos en los que son de aplicación, así como las ventajas que cada uno de estos aporta:*

– *Origen comunitario.*

– *Tipos de origen: preferencial y no preferencial: Formularios A, ATR, REX, EUR-1.*

– *Certificados de origen de las mercancías (no pertenecientes a la UE).*

*CE4.2 En un supuesto práctico de importación de mercancías, caracterizando los datos del producto objeto de la misma, país y aduana de origen y destino, régimen aduanero aplicable, condiciones de entrega de la mercancía, envases en factura, factura comercial, entre otros: cumplimentar el documento de valor en Aduana (DV-1), atendiendo a la normativa del CAU, y calculando las variaciones en función del Incoterm pactado.*

*CE4.3 En un supuesto práctico de documentación para la gestión de las operaciones de importación e introducción de mercancías y servicios, indicar los documentos de acompañamiento de la operación, según tipología de mercancía a importar, identificando los organismos competentes que los emiten:*

- *Certificados sanitarios.*
- *Veterinarios.*
- *SOIVRE.*
- *FITO.*
- *Cites.*
- *Certificados de homologación.*
- *Otros.*

*CE4.4 Diferenciar distintos regímenes aduaneros, elaborando un cuadro con las características de cada uno:*

- *Depósito y almacenamiento de mercancías (DA).*
- *Importación temporal (IT).*
- *Perfeccionamiento activo (RPA).*
- *Perfeccionamiento pasivo (RPP).*
- *Destino final (DF).*
- *Tránsito de la mercancía en la UE (TTO).*

*CE4.5 En un supuesto práctico de importación de mercancías, (según distintas tipologías) cumplimentar el D.U.A (Documento Único Administrativo) de importación, conociendo la información que debe constar en todas las casillas y realizando el cálculo de la deuda tributaria.*

*CE4.6 En un supuesto práctico de importación de mercancías, considerando las diferentes actuaciones a realizar:*

- *Diferenciar la clasificación arancelaria según la mercancía a importar, y los tipos de aranceles (ad valorem, específicos, mixtos y compuestos), así como los regímenes*

*aplicables (terceros, reducción arancelaria, entre otros), basándose en el reglamento de ejecución europeo, relativo a la nomenclatura arancelaria y estadística y al arancel aduanero común que esté en vigor.*

*CE4.7 En un supuesto práctico de liquidación de impuestos indirectos (IVA) e impuestos especiales (IIEE), de la importación de una mercancía, que incluye ambos, calcular la deuda tributaria de acuerdo con la codificación de la misma, según su partida arancelaria, indicando qué impuestos especiales son armonizados y cuales no lo son, en función de tipo de la mercancía importada.*

*CE4.8 En un supuesto práctico, a partir de una determinada operación de compraventa intracomunitaria de introducción de mercancías:*

- Codificar las mercancías objeto de la operación en su partida arancelaria, utilizando los sistemas de codificación existentes.*
- Interpretar los Incoterms, atendiendo al contrato de compraventa.*
- Cumplimentar el documento estadístico de tráfico de mercancías entre los países de la Unión Europea (INTRASTAT), haciendo uso de aplicaciones informáticas de elaboración disponibles.*

C5: Elaborar documentación necesaria para la gestión de operaciones de exportación y expedición de mercancías y servicios, teniendo en cuenta la normativa aplicable en materia aduanera y de comercio internacional.

*CE5.1 Identificar documentos relativos al origen de las mercancías, interpretando para qué sirve cada uno de ellos:*

- Factura visada por exportador autorizado.*
- Origen comunitario.*
- Tipos de origen preferencial: ATR, EUR-1.*
- Certificados de origen de las mercancías (otros países no de UE).*

*CE5.2 En un supuesto práctico de exportación, indicar los documentos de acompañamiento, según tipología de mercancía a exportar, accediendo a la información que muestran los organismos/entidades públicas que los emiten:*

- Certificados sanitarios.*
- Veterinarios.*
- SOIVRE.*
- FITO.*
- Cites.*

– *Certificados de homologación.*

– *Entre otros.*

*CE5.3 En un supuesto práctico de exportación de bienes a un país extracomunitario, considerando un producto agrícola acogido a la PAC (Política Agraria Común):*

– *Indicar los documentos de acompañamiento de la operación, según tipología de mercancía, identificando los organismos competentes que los emiten: AGREX, PAC, entre otros.*

*CE5.4 En un supuesto práctico de exportación, con unas características de la mercancía y los intervinientes de la operación y teniendo en cuenta un régimen especial de exportación:*

– *Cumplimentar el D.U.A (Documento único Administrativo) de exportación, utilizando una aplicación al uso y utilizando la normativa aplicable en materia aduanera publicada por la autoridad fiscal del país de destino y de origen.*

*CE5.5 En un supuesto práctico, para la exportación de una mercancía a un país tercero: determinar la clasificación arancelaria, teniendo en cuenta las características específicas de la mercancía a exportar.*

*CE5.6 En un supuesto práctico, a partir de una determinada operación de compraventa intracomunitaria, de una operación de entrega de mercancías:*

– *Codificar las mercancías objeto de la operación en su partida arancelaria, utilizando los sistemas de codificación existentes.*

– *Interpretar los Incoterms, atendiendo al contrato de compraventa y según la versión más actualizada de los mismos.*

– *Cumplimentar el documento estadístico de tráfico de mercancías entre los países de la Unión Europea (INTRASTAT), haciendo uso de herramientas informáticas para su elaboración disponibles.*

**C6:** Definir los procedimientos de control y seguimiento sobre la documentación administrativa de una operación de compraventa internacional, señalando problemas que pueden surgir entre los intervinientes de la misma (importador, exportador, autoridad aduanera, entre otros).

*CE6.1 Recopilar las actualizaciones y modificaciones de la normativa aplicable relativa a la gestión de las operaciones de comercio internacional, elaborando un cuadro resumen de la misma.*

*CE6.2 Analizar los procedimientos, normas, usos y costumbres relativas a las operaciones de compraventa internacional, determinando posibles sanciones y responsabilidades que asumiría la organización, empresas o entidad para el caso de una incorrecta aplicación de las mismas.*

*CE6.3 En un supuesto práctico de una compraventa internacional, dado un producto importado de un país extracomunitario:*

– *Elaborar un check list (listado de verificaciones o chequeo de las misma) para cotejar que la documentación que acompaña a la operación del comercio internacional es la requerida, y está completa.*

*CE6.4 En un supuesto práctico de importación de una mercancía, con unas características especiales concretas, que utiliza un transporte multimodal en su traslado al país de destino:*

– *Cotejar que la documentación relativa al transporte y al seguro, es la requerida y está completa, ajustándose a las características del bien importado y al transporte contratado.*

*CE6.5 En supuesto práctico de importación de bienes, con unas condiciones pactadas previamente:*

– *Calcular los plazos de entrega de la mercancía según las condiciones del contrato de compraventa y el Incoterm pactado, realizando un cuadro resumen de la operación.*

*CE6.6 Simular técnicas de comunicación de role playing (juego de roles), entre los agentes que intervienen en una operación de comercio internacional, utilizando dinámicas de grupo que fomenten la interacción entre el alumnado.*

*CE6.7 En un supuesto práctico de compraventa internacional en el surge un conflicto entre las partes debido a diversas casuísticas (pérdida, daño a las mercancías, retraso en la entrega, calidad diferente del producto y otros):*

– *Negociar soluciones satisfactorias para las partes utilizando técnicas de comunicación de role playing (juego de roles) y otros.*

### **Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.3, CE1.4 y CE1.5; C2 respecto a CE2.2, CE2.5 y CE2.6; C3 respecto a CE3.3; C4 respecto a CE4.2, CE4.3, CE4.5, CE4.6, CE4.7 y CE4.8; C5 respecto a CE5.2, CE5.3, CE5.4, CE5.5 y CE5.6; C6 respecto a CE6.3, CE6.4, CE6.5 y CE6.7.

Otras capacidades:

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Mantener una actitud asertiva, empática, proactiva y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Desarrollar habilidades sociales y de comunicación.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.

**Contenidos:****1. Economía y políticas vinculadas al comercio internacional**

La balanza de pagos y otras magnitudes macroeconómicas. Integraciones económicas internacionales. Organizaciones y organismos económicos internacionales. Sistemas de información aplicados al comercio internacional. La Organización Mundial del Comercio. Política comercial comunitaria. Derecho aduanero comunitario. Las medidas de política comunitaria arancelaria. Los INCOTERMS.

**2. Barreras al comercio internacional**

Barreras fiscales: IVA, Impuestos Especiales, derechos arancelarios, medidas de defensa de la competencia, exacciones de efecto equivalente, otras barreras fiscales. Otras barreras: barreras técnicas, normalización, certificación, homologación y control de calidad. Certificados y controles de calidad. Restricciones cuantitativas: contingentes.

**3. El seguro de las mercancías**

Normativa legal. Riesgos asegurables. Tipos de pólizas. Gestión administrativa de las pólizas de seguro.

**4. El origen de las mercancías**

Origen comunitario. Tipos de origen: preferencial y no preferencial. Certificados de origen de las mercancías.

**5. Las aduanas y el arancel**

La aduana y los regímenes aduaneros. El despacho aduanero Documentación a presentar. El Sistema Armonizado (SA). La Nomenclatura Combinada (NC). El impuesto aduanero. El valor en aduana.

**6. Imposición en el comercio internacional**

El IVA (Impuesto sobre el Valor Añadido). Impuestos especiales. Fiscalidad de las empresas exportadoras.

**7. Importación y exportación, tránsito intracomunitario y otros regímenes aduaneros**

Régimen aduanero y comercial. Legislación. Documentación. Aspectos aduaneros de la Política Comunitaria: La Política Agrícola Comunitaria, otras políticas comunitarias. Normativa aplicable de otros regímenes aduaneros. Procedimientos de los distintos regímenes: importación temporal, tráfico de perfeccionamiento, tránsito, transformación bajo control aduanero, depósito aduanero, otros. Documentación. El tránsito comunitario. El INTRASTAT.

**8. La deuda aduanera**

Contracción y pago de la deuda aduanera. Garantía de la deuda aduanera. Recursos y reclamaciones ante los actos administrativos: liquidaciones provisionales, inspecciones, entre otros. Aplicaciones informáticas específicas aplicables en la tramitación de documentos y pago de la deuda: base de datos, de confección de documentos en comercio internacional, de cálculo financiero, de gestión de seguros y operaciones en

divisas, de gestión de relaciones con la clientela, planificación de recursos empresariales, herramientas propias de Internet.

**Parámetros de contexto de la formación:**

**Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

**Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión administrativa de las operaciones de importación/exportación o introducción/expedición de mercancías, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

**MÓDULO FORMATIVO 2: GESTIÓN DE LAS OPERACIONES DE FINANCIACIÓN PARA TRANSACCIONES INTERNACIONALES DE MERCANCÍAS Y SERVICIOS**

**Nivel: 3**

**Código: MF0243\_3**

**Asociado a la UC: Gestionar las operaciones de financiación para transacciones internacionales de mercancías y servicios**

**Duración: 180 horas**

**Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Definir sistemas para el tratamiento de la información-documentación relativos a las operaciones de financiación del comercio internacional.

*CE1.1 Describir las fuentes y canales de información en las empresas, obteniendo una base documental que apoye y suministre datos a las distintas operaciones de comercio internacional.*

*CE1.2 Definir técnicas de archivo, atendiendo a su tipología, analizando su uso en la actividad comercial internacional.*

*CE1.3 Identificar fuentes primarias de financiación bancaria (organismos multinacionales, regionales y estatales) y fuentes secundarias de financiación a la exportación e importación, (empresas trading, sociedades importación y exportación y otras instituciones y entidades relacionadas con el crédito comercial), obteniendo información sobre posibilidades de financiación.*

*CE1.4 Identificar organismos públicos, asociaciones y agrupaciones nacionales y extranjeras, entre otras, determinando su idoneidad para la solicitud de ayudas y subvenciones a la exportación.*

*CE1.5 En un supuesto práctico en el que se facilitan los detalles de una operación de comercio internacional, analizando su naturaleza jurídica y partes implicadas:*

*– Confeccionar el fichero maestro de clientela y proveedores, seleccionando la información de cada operación, utilizando aplicaciones informáticas.*

*– Aplicar el paquete integrado de gestión administrativa, para obtener la documentación necesaria, recabando los datos de las partes.*

*CE1.6 En un supuesto práctico en el que se facilitan los detalles de una operación de comercio internacional, analizando su naturaleza jurídica y partes implicadas:*

*– Realizar el mantenimiento de dicha base de datos, introduciendo nueva clientela o proveedores potenciales, modificando la información existente.*

*– Elaborar informes a partir de la base de datos, resumiendo las operaciones.*

**C2:** Analizar información relacionada con el mercado de divisas y las implicaciones en el comercio internacional, comparando con formas tradicionales de financiación, para simular operaciones de comercialización internacionales de productos.

*CE2.1 Identificar el funcionamiento general del mercado de divisas, identificando la terminología habitual.*

*CE2.2 Explicar las características del Euromercado y los segmentos de actividad en los que se mueve, valorando su influencia en el mercado de divisas.*

*CE2.3 Diferenciar entre formas de exportación concertada, Joint Venture, Agrupación Europea de Interés Económico, Piggy Back, entre otros, analizando su naturaleza.*

*CE2.4 Utilizar programas informáticos, elaborando comparativas de tipos de cambio de divisas.*

*CE2.5 Analizar variables que influyen en las fluctuaciones de los tipos de cambio de divisas, políticas, económicas, psicológicas, entre otras.*

*CE2.6 En un supuesto práctico a partir de una noticia sobre el mercado de divisas publicada en prensa escrita u online, analizando las fluctuaciones:*

- Interpretar datos, analizando las variables de oferta y de demanda.*
- Comparar el histórico por tipo de moneda, determinando la volatilidad.*
- Analizar las fluctuaciones de los tipos de interés, incidiendo en el Euribor.*

**C3:** Determinar la cobertura de potenciales riesgos financieros en operaciones comerciales internacionales, efectuando una comparativa entre ellos.

*CE3.1 Analizar riesgos financieros asociados a una operación internacional, transporte, país, operativo, legal, comercial, entre otros, determinando sus consecuencias.*

*CE3.2 Explicar las modalidades de cobertura de riesgos en los créditos a la exportación, determinando su alcance.*

*CE3.3 Interpretar la regulación de los seguros de crédito en el comercio internacional, comparando coberturas.*

*CE3.4 Esquematizar los instrumentos de cobertura de riesgos de cambio de divisas, de riesgo de interés de divisas, entre otros, comparando alternativas.*

*CE3.5 En un supuesto práctico en el que se plantea una operación de compraventa internacional, analizando el mercado de divisas:*

- Elegir de divisa de la operación, analizando las partes, la naturaleza y el medio de transporte.*
- Calcular los costes y riesgos de la divisa elegida, simulando fluctuaciones.*
- Explicar la conveniencia, en su caso, de utilizar una determinada cobertura de riesgo de cambio, de riesgo de interés de la divisa, entre otros, barajando varias alternativas.*

*CE3.6 En un supuesto práctico en el que se plantea una operación de compraventa internacional, a partir de unos determinados riesgos financieros caracterizados:*

- Relacionar cada uno con la cobertura apropiada, determinando las indemnizaciones.*
- Comparar coberturas de compañías aseguradoras en función del tipo de seguro contratado, determinando el precio de la póliza.*

*CE3.7 Identificar proveedores de cobertura de riesgos financieros mediante el uso de herramientas informáticas, gestionando el riesgo a distancia.*

C4: Analizar modalidades de crédito para financiar operaciones de compraventa internacional, valorando alternativas.

*CE4.1 Identificar las fuentes primarias de financiación bancaria y las fuentes secundarias de financiación a la exportación e importación, empresas trading, sociedades importación y exportación y otras instituciones y entidades relacionadas con el crédito comercial, entre otras, para obtener financiación ante una operación de financiación internacional.*

*CE4.2 Procesar información de mercados financieros internacionales fiable, necesaria y comparable, aplicando técnicas de investigación comercial.*

*CE4.3 Calcular el interés nominal e interés efectivo o tasa anual de equivalencia (TAE), aplicando técnicas financieras para ello.*

*CE4.4 Explicar variables que intervienen en la amortización de un crédito, precisando la forma de calcularlas según los sistemas de amortización más utilizados.*

*CE4.5 Explicar el concepto de renta en función de sus términos, del número de éstos y de su vencimiento, diferenciando entre las variables que le afectan.*

*CE4.6 Interpretar usos y prácticas mercantiles uniformes en las operaciones de crédito internacional, analizando jurisprudencia.*

*CE4.7 En un supuesto práctico en el que se plantea una operación de compraventa internacional, con pago aplazado:*

- Elegir la modalidad de crédito para la operación, justificando la elección.*
- Calcular el coste que supone el crédito, calculando el importe de las comisiones.*
- Realizar el cuadro de amortización en los supuestos necesarios, préstamos, leasing, renting, entre otros, comparando alternativas.*
- Cumplimentar la documentación contractual, calculando las cláusulas específicas.*

*CE4.8 Identificar iniciativas de microfinanciación (Crowdfunding), determinando su conveniencia como alternativa a las fuentes de financiación tradicionales.*

C5: Elaborar la documentación necesaria para la gestión de créditos a las exportaciones e importaciones con el fin de facilitar las operaciones de compraventa internacional.

*CE5.1 En un supuesto práctico en el que se plantea una operación de compraventa internacional, comparando tipos de crédito, utilizando aplicaciones informáticas, calculando la alternativa más favorable para la organización, eligiendo entre estos productos financieros:*

- Créditos al suministrador español.*
- Créditos al comprador extranjero.*
- Líneas de crédito comprador.*

- *Leasing.*
- *Factoring.*
- *Forfaiting.*
- *Otros.*

*CE5.2 En un supuesto práctico en el que se plantea una operación de compraventa internacional con cobro aplazado, identificando requisitos para que las empresas puedan recibir créditos, analizando las siguientes variables:*

- *El tipo de exportación y país de destino.*
- *Plazos y momentos para la devolución del crédito.*
- *Importe del crédito e intereses.*
- *Cobertura del riesgo comercial y político.*
- *Otros.*

*CE5.3 Identificar la documentación contractual requerida por las entidades financieras concedentes de crédito en función de la modalidad de financiación, determinando su forma de obtención, utilizando medios electrónicos.*

C6: Definir procedimientos para financiar concursos o licitaciones internacionales, comparando alternativas.

*CE6.1 Identificar los organismos que ofertan licitaciones o concursos internacionales, realizando una comparativa en función de su naturaleza jurídica.*

*CE6.2 Interpretar normas de organismos de financiación internacionales aplicables a licitaciones o concursos internacionales, comparando según rango de aplicación.*

*CE6.3 Describir los requisitos exigidos por el convocante en un concurso o licitación, analizando: la información de la empresa, fianzas, oferta, entre otros, atendiendo al procedimiento de participación en la licitación.*

*CE6.4 Describir las fases que componen el proceso para participar en licitaciones internacionales, comparando los plazos.*

*CE6.5 Identificar los organismos facilitadores de financiación para acudir al concurso o licitación internacional, comparando fuentes de financiación.*

C7: Elaborar documentación para la gestión de la financiación de proyectos o suministros internacionales cuando las empresas participen en licitaciones internacionales.

*CE7.1 Analizar la documentación financiera de los concursos o licitaciones, determinando su alcance.*

*CE7.2 Confeccionar los documentos requeridos en una licitación de un proyecto o suministro internacional, analizando su naturaleza.*

*CE7.3 Identificar los organismos emisores de los certificados y acreditaciones exigidos en un concurso o licitación, determinando su competencia.*

*CE7.4 En un supuesto práctico en el que se plantea una operación de venta internacional a través de un concurso o licitación, cumplimentando la documentación específica solicitada con los datos requeridos oficialmente:*

- *Capacidad y experiencia de la empresa.*
- *Fianzas y garantías exigidas.*
- *Presentación de oferta.*
- *Formularios y pliegos de condiciones del organismo convocante.*
- *Identificar el organismo competente ante el que se gestionará la oferta en un concurso o licitación internacional, determinado su jerarquía.*
- *Otros.*

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.5 y CE1.6; C2 respecto a CE2.6; C3 respecto a CE3.5 y CE3.6; C4 respecto a CE4.7; C5 respecto a CE5.1 y CE5.2; C7 respecto a CE7.4.

Otras capacidades:

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Respetar los procedimientos y normas internas de la organización.

Habituar al ritmo de trabajo de la organización.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del sexo.

Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación en las condiciones de trabajo entre mujeres y hombres.

**Contenidos:**

**1. Factores económicos y jurídicos ligados a la financiación de operaciones de comercio internacional**

La financiación en el comercio internacional. La contratación internacional. Los INCOTERMS. Medios de pago internacionales.

## 2. Gestión de las operaciones financieras en divisas

El mercado de divisas. Euromercado. Sistemas de intercambio de datos: Swift, EDI. Gestión del riesgo de cambio en operaciones de comercio internacional. Gestión del riesgo de interés en operaciones de comercio internacional. Cálculo financiero: capitalización y actualización simple, capitalización y actualización compuesta, TAE.

## 3. Gestión internacional de créditos

Financiación de las operaciones de venta internacional: crédito a la exportación. Seguros de crédito a la exportación. Préstamos gubernamentales y créditos institucionales. Factoring. Forfaiting. Financiación de proyectos. Otras formas de financiación de las ventas internacionales. Crowdfunding. Cálculo financiero de descuento de efectos. Cálculo financiero de rentas. Financiación de las operaciones de compra internacional: Financiación en la propia divisa. Financiación en diferentes divisas. Leasing. Cálculo del coste de la financiación en función de la divisa elegida. Cálculo financiero de préstamos. Cálculo financiero de líneas de crédito.

## 4. Licitaciones y concursos internacionales

Normas y reglamentos de licitación del Banco Mundial y otros organismos. La oferta y demás documentación implicada en un concurso o licitación. Fianzas y garantías.

## 5. Garantías y avales internacionales

Reglas uniformes de la Cámara de Comercio Internacional. Normativa internacional aplicable. Tipos de garantía: de licitación, de ejecución, de cobro o pago, carta de crédito.

## 6. Aplicaciones informáticas financieras

De cálculo financiero. De gestión de créditos. De gestión de seguros y operaciones en divisas. Herramientas propias de Internet. Prevención de riesgos laborales Criterios ergonómicos.

### Parámetros de contexto de la formación:

#### Espacios e instalaciones:

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

#### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la gestión de las operaciones de financiación para transacciones internacionales de mercancías y servicios, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

– Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## MÓDULO FORMATIVO 3: MEDIOS DE PAGO INTERNACIONALES

**Nivel: 3**

**Código: MF0244\_3**

**Asociado a la UC: Gestionar las operaciones de cobro y pago en las transacciones internacionales**

**Duración: 120 horas**

### Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Analizar los medios de pago y cobro para operaciones de compraventa internacional, utilizando fuentes de información oficiales y el marco normativo y fiscal.

*CE1.1 Enumerar los medios de cobro/pago internacional, asociando cada uno de ellos con la normativa aplicable que los regula, incluyendo el cobro/pago online.*

*CE1.2 Definir los medios de pago internacionales, clasificándolos entre aquellos documentarios o simples u otras clasificaciones, adecuándolos en función de diferentes Incoterms.*

*CE1.3 Clasificar las modalidades de crédito documentario, describiendo sus procedimientos, reglas y usos, elaborando un cuadro comparativo con otras formas de pago documentarias (la carta de crédito, remesa documentaria, orden de pago documentaria, stand by letter, entre otras).*

*CE1.4 Describir los medios de pago online utilizados en la práctica del comercio internacional, incidiendo en el procedimiento, operaciones para los que están pensados, plazos y medidas de seguridad asociadas a los mismos.*

*CE1.5 Elaborar un cuadro resumen de la normativa internacional aplicable en materia de medios de pago, señalando el organismo encargado de su elaboración y el objeto de dicha legislación.*

*CE1.6 Analizar las ventajas e inconvenientes de los medios de pago internacional (tanto simples como documentarios), evaluando sus riesgos tanto para el exportador, como para el importador.*

*CE1.7 En un supuesto práctico sobre una compraventa internacional, dadas unas condiciones pactadas, que incluyen satisfacer la deuda mediante un medio de pago internacional:*

– *Determinar los posibles medios de cobro/pago más adecuados a la operación de compraventa internacional, que minimice el riesgo y costes de la operación.*

– Enumerar los documentos (comerciales o no) que hay que presentar para gestionar cada uno de dichos medios de cobro/pago, en función de la normativa aplicable, los usos y costumbres mercantiles internacionales y las condiciones pactadas en el contrato.

– Relacionar los plazos relacionados con los medios de pago internacionales objeto de estudio: pago, cobro, presentación de documentación, utilizando un cuadro de relaciones.

– Evaluar los riesgos de incumplir plazos y emisión de documentación requerida, incluyendo las consecuencias que ello acarrea.

*CE1.8* Buscar, en páginas oficiales de Internet, de bancos e instituciones públicas, información relativa a los trámites para la importación y exportación de bienes, comisiones aplicables, normativa reguladora en materia de transparencia de las operaciones, sistemas de transmisión de datos seguros: Sistema Swift, blockchain, entre otros.

C2: Analizar procedimientos de gestión de medios de pago en las transacciones internacionales, considerando el tipo de transacción.

*CE2.1* En un supuesto práctico de compraventa internacional:

– Obtener información sobre el contexto de la operación a través de diferentes medios, valorando aspectos como: reglamentación aplicable del país del importador, usos y costumbres mercantiles internacionales, dificultades de obtener información sobre el comprador, coste y duración del crédito, momento del cobro, entre otros.

– Analizar la solvencia, el riesgo de impago y otras características de la clientela en cuestión, clasificándole en función de su grado de liquidez/morosidad.

*CE2.2* En un supuesto práctico de exportación de bienes hacia un país extracomunitario de riesgo medio y diversos datos facilitados por la Cámara de Comercio del país, CESCE, entidad financiera que avala la operación y el ICEX:

– Determinar el esquema de la operación, indicando exportador, importador, bancos intervinientes (emisor, ordenante notificador o avisador, beneficiario, confirmador, intermediario, pagador reembolsador, otros), medio de pago, efectos comerciales (si los hubiera), documentación, entre otros.

– Calcular las ratios de solvencia y liquidez, relativas a dicha clientela, teniendo en cuenta la información facilitada por las entidades financieras que gestionan el crédito documentario que acompaña a la operación.

– Estudiar los posibles avales, preavales y garantías que contrarresten los riesgos de impago de la operación.

– Señalar la necesidad de confirmar la operación con un banco de primera línea, eligiendo entre uno propio u otros que operen en distintos mercados internacionales.

*CE2.3 Explicar el procedimiento definido para la presentación de documentos al comprador o importador, en una operación de compraventa internacional de mercancía, a través de entidades financieras, en función de cada uno de los medios de pago, explicando, además, la intervención de los intermediarios en la gestión de los documentos solicitados en los diferentes medios de pago (transitario, línea, naviera, compañía aérea, transportista terrestre, agente de aduanas, almacenes de recepción de carga, entre otros).*

*CE2.4 En un supuesto práctico de retraso o impago de una venta internacional de mercancías, mediante el uso de un crédito documentario:*

- Identificar la causa del retraso o impago, indicando el origen del mismo.*
- Buscar alternativas a la colocación de la mercancía (devolución y retorno, reventa en el país de destino o vecino, descuento, entre otros) en caso de que la clientela no la quiera asumir por incumplimiento del crédito documentario asociado.*
- Indicar el coste de la operación en el caso de que se produzca la contingencia del anterior punto.*

*CE2.5 Elaborar un cuadro, indicando el medio de pago (tanto documentario como simple), características básicas (seguridad de cobro, capacidad de recuperar la mercancía, velocidad en el cobro, entre otros), riesgos y ventajas de cada uno de ellos, extrayendo conclusiones sobre el grado de facilidad para solicitar financiación tanto para el exportador como para el importador en una operación de compraventa internacional de mercancías.*

*CE2.6 Enunciar las cláusulas que pueden aparecer en un crédito documentario, señalando aquellas que son preceptivas y las que son voluntarias e indicando los plazos a cumplir desde el inicio de la operación hasta el vencimiento del crédito.*

*CE2.7 Describir posibles obligaciones legales asociadas a las entidades financieras, seguros y transporte para asegurar el pago de una operación de comercio internacional, analizando cada una de ellas y explicando los efectos jurídicos, comerciales y financieros que produce un retraso o incumplimiento en la entrega de la mercancía.*

*CE2.8 Elaborar un cuadro con potenciales causas vinculadas a retrasos o impagos de la clientela en las operaciones de comercio internacional, enunciando las gestiones a realizar para poder definir líneas de actuación para solucionarlos.*

**C3:** Elaborar documentación relativa a medios de pago internacionales, así como a garantías asociadas a los mismos, de acuerdo a las condiciones generales de un contrato de compraventa.

*CE3.1 Identificar, para cada medio de pago internacional, el documento base que lo representa explicando el contenido del mismo.*

*CE3.2 Enumerar los documentos que intervienen en una operación de comercio internacional donde se utilice un medio de pago documentario: documentos comerciales (factura, packing list –lista de bultos o contenidos–, entre otros), los documentos financieros (efectos comerciales, pagarés, entre otros), los títulos o*

documentos de transporte y seguro (CMR –Contrato de Transporte Internacional de Mercancías por Carretera–, BL -Bill of Lading, conocimiento de embarque-, pólizas de seguro, entre otros), así como otros documentos (certificado de calidad, certificado fitosanitario, certificado de origen, de conformidad, entre otros), identificando cada uno de ellos y explicando su utilidad.

CE3.3 En un supuesto práctico relativo a una operación de compraventa internacional y teniendo en cuenta un medio de pago seleccionado:

- Identificar el modelo documental soporte del medio de pago definido.
- Analizar la información suministrada, deduciendo los datos que hay que trasladar al documento soporte del medio de pago.
- Interpretar el significado de cada apartado en el documento soporte, asociándolo a los datos que deben figurar en el mismo.
- Utilizar programas informáticos integrados de comercio internacional para obtener el documento.
- Confeccionar el documento relativo al medio de pago internacional usando formularios informáticos diseñados a tal efecto.

CE3.4 Señalar las reservas que se presentan en un crédito documentario, diferenciando aquellas que son subsanables de las que pueden revocar el mismo.

CE3.5 Determinar la documentación que se exige para proceder al cobro del valor de una mercancía, señalando los plazos de entrega de la misma en función del medio de pago e Incoterm elegido.

CE3.6 En un supuesto práctico de retraso o impago de una venta internacional de mercancías:

- Identificar la causa del retraso o impago, indicando el origen del mismo.
- Calcular los costes financieros y no financieros del mismo, teniendo en cuenta las comisiones e intereses aplicables en el mercado financiero y no financiero.
- Realizar los trámites administrativos relacionados con la gestión del retraso o impago, incluido la revisión de la carta de crédito si fuese necesario.

CE3.7 En un supuesto práctico que incluya modalidades de pago, junto a las garantías exigibles en cada caso:

- Confeccionar la documentación relativa a la emisión, modificación y cancelación de las garantías, utilizando un procesador de textos y modelos ad hoc para su realización.
- Generar un medio de pago internacional, utilizando sistemas informáticos facilitados por banca electrónica o entidades financieras online.

C4: Analizar garantías y avales asociadas al pago de operaciones de compraventa internacional, señalando los riesgos asociados a la operación y la normativa bancaria y financiera aplicable.

*CE4.1 Identificar los riesgos inherentes a cualquier contrato de compraventa internacional, que pueden afectar al cobro de la venta, indicando si son riesgos comerciales o de cualquier otro tipo.*

*CE4.2 Definir el proceso de aplicación de garantía real y personal, enumerando las garantías reales utilizadas en la práctica bancaria y explicando los requisitos asociados a cada una de ellas.*

*CE4.3 Clasificar las garantías en función de su relación con la obligación, con la presentación de documentos, los plazos de devolución y recargos y otros criterios.*

*CE4.4 En un supuesto práctico relativo a una compraventa internacional de mercancías y con distintas modalidades de pago con garantías exigidas en cada una de ellas:*

*– Analizar las ventajas e inconvenientes de cada garantía, indicando si se trata de aquellas a primera demanda o no.*

*– Explicar las reglas, usos y costumbres relativos a las garantías anteriores, señalando el organismo internacional encargado de su elaboración y la normativa aplicable en cada caso.*

### **Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.7; C2 respecto a CE2.1, CE2.2 y CE2.4; C3 respecto a CE3.3, CE3.6 y CE3.7; C4 respecto a CE4.4.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.

Valorar el talento y rendimiento profesional independientemente de la edad y sexo.

Compartir información con el equipo de trabajo.

Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

### **Contenidos:**

#### **1. Rasgos económicos y jurídicos del comercio internacional**

Factores económicos y financieros del comercio internacional. La contratación internacional. Los INCOTERMS. La contratación en el transporte internacional. Los riesgos en el comercio

internacional: riesgo político, riesgo comercial, entre otros. Sistemas de intercambio de datos: Swift, EDI, entre otros.

## 2. Medios de pago internacionales

Definición, tipos, funcionamiento, documentación y normativa aplicable a: el crédito documentario, la carta de crédito comercial, la remesa simple y documentaria, la orden de pago simple y documentaria, el cheque personal y el bancario, cuentas bancarias en el exterior, billetes de banco, otras formas de pago o cobro internacional (pagaré, letra de cambio, medios electrónicos de pago, entre otros). Pago en operaciones triangulares.

## 3. Avals, garantías y gestión de impagos

Análisis de los riesgos. Modalidades de garantías. Garantías reales, personales, a primera demanda o requerimiento. Modalidades de avales y preavales. Análisis del coste de la garantía o aval. Normativa aplicable. Procedimiento de gestión de impagos, en cualquier ámbito de aplicación geográfica. Protesto de efectos comerciales. Cálculo de costes derivados de los créditos impagos.

## 4. Aplicaciones informáticas aplicadas a los medios de pago internacional

Herramientas para la confección y análisis de medios de pago internacionales. Herramientas propias de Internet. Terminología específica. Documentos relacionados con los medios de cobro y pago del comercio internacional. Fórmulas y estructuras hechas en la comunicación profesional.

### Parámetros de contexto de la formación:

#### Espacios e instalaciones:

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

#### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión de las operaciones de cobro y pago en las transacciones internacionales que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## MÓDULO FORMATIVO 4: COMUNICACIÓN EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel: 3

Código: MF9999\_3

Asociado a la UC: COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Duración: 120 horas

### Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Aplicar técnicas de interpretación de ideas derivadas de informaciones orales en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, dentro del propio campo de especialización o de interés laboral, emitidas de forma presencial o a través de cualquier medio o soporte de comunicación sin excesivos ruidos ni distorsiones.

*CE1.1 Identificar ideas relevantes e implicaciones en conversaciones y debates breves entre varios interlocutores.*

*CE1.2 Comprender datos concretos e ideas principales en conversaciones informales sobre temas de un entorno personal –identificación personal, intereses, otros–, familiar y profesional de clientes y/o usuarios tipo.*

*CE1.3 Interpretar instrucciones y mensajes orales, comprendiendo aspectos relevantes, realizando anotaciones y consiguiendo aclaraciones sobre aspectos ambiguos.*

*CE1.4 Distinguir elementos lingüísticos en un proceso con propósitos comunicativos, tales como aconsejar, explicar, describir, sugerir u otros, así como los elementos no verbales de la comunicación, teniendo en cuenta la situación en la que se desarrollan.*

*CE1.5 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, a partir de grabaciones de mensajes telemáticos en buzones de voz u otros previamente definidos:*

*– Comprender los datos y las ideas principales de la conversación siguiendo el ritmo normal de los discursos con facilidad.*

*– Sintetizar las ideas principales en función de la temática tratada.*

*CE1.6 Identificar con precisión detalles relevantes y el vocabulario técnico, en comunicaciones orales con otros profesionales de su ámbito laboral.*

*CE1.7 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, en una situación profesional definida, en la que se simula la atención a un cliente y/o usuario que solicita información:*

*– Identificar con detalle las demandas formuladas oralmente por el cliente y/o usuario, explicando las ideas principales.*

- *Identificar los elementos no verbales de comunicación, haciendo evidente al interlocutor que se le presta la atención requerida.*
- *Realizar anotaciones precisas sobre elementos sustanciales del mensaje oral mientras se escucha el mismo, en su lengua materna.*
- *Aplicar estrategias para favorecer y confirmar la interpretación del mensaje.*

C2: Aplicar técnicas de interpretación con autonomía en documentos escritos en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, con tipos de informaciones, documentos, con contenidos largos y complejos en sus distintos soportes, obteniendo informaciones globales y específicas y/o resumiendo los puntos más relevantes.

*CE2.1 Interpretar documentos y léxico habitual, dentro de un área de interés o especialidad profesional, demostrando precisión.*

*CE2.2 Identificar herramientas y recursos de traducción, de acceso rápido y precisas, convencionales o informáticas, justificando su usabilidad.*

*CE2.3 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de la lectura de un documento perteneciente al ámbito de especialización:*

- *Localizar los datos claves y detalles relevantes de la documentación propuesta, justificando la elección.*
- *Sintetizar por escrito con corrección el texto, resaltando los aspectos claves.*

*CE2.4 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de documentos reales y habituales pertenecientes al campo de especialización:*

- *Identificar el tipo de información solicitada en cada apartado, demostrando conocimiento lingüístico.*
- *Identificar las características del tipo de documento, demostrando conocimiento lingüístico.*
- *Extraer detalles específicos tales como nombres, horas, fechas, tarifas, cuotas, precios, características técnicas, u otras, de fuentes y textos diversos, demostrando precisión en la comprensión del texto.*
- *Interpretar con exactitud, expresiones especializadas del ámbito profesional.*
- *Inferir el significado de palabras y oraciones desconocidas a partir del análisis del contexto, desde un contexto formal, hasta institucional en el que se encuentran.*
- *Traducir el contenido de los documentos, sintetizando el significado.*

*CE2.5 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de textos y documentos comunes y más especializados relacionados con los intereses y necesidades en el ámbito laboral/profesional:*

- *Interpretar la normativa extranjera, opiniones de expertos, artículos u otros, demostrando precisión en la comprensión del texto.*

- Traducir la documentación no compleja y extensa de manera precisa, utilizando las herramientas de traducción adaptadas a la comprensión del texto.

C3: Expresarse oralmente, en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, demostrando claridad y detalle, en intervenciones organizadas y adaptadas a un interlocutor y propósito comunicativo, argumentando y resaltando la información emitida y, demostrando el nivel de fluidez y espontaneidad en la utilización del lenguaje que permita su comprensión.

*CE3.1 Identificar transacciones y gestiones tales como estructuras, registros y formalidades de saludos, expresiones de gratitud o disculpa, presentación y despedida, con pautas de cortesía asociadas a la cultura de la lengua utilizada y del interlocutor.*

*CE3.2 En un supuesto práctico de distintas simulaciones convenientemente definidas de transmisión de mensajes e instrucciones orales de forma presencial, directa, o telefónica:*

- Transmitir el mensaje propuesto de forma precisa y clara, evitando equívocos.
- Describir oralmente las fases de las instrucciones o procedimientos propuestos, demostrando precisión.
- Utilizar el léxico específico, así como otros elementos del lenguaje que produzcan un discurso claro y coherente, demostrando el nivel de eficacia y corrección que permita su comprensión.
- Expresar las actitudes y elementos del lenguaje de persuasión, demostrando el nivel de corrección que permita su comprensión.
- Ofrecer la información verbal de forma detallada y clara dentro en un discurso suficientemente fluido, evitando pausas largas en la búsqueda de estructuras y expresiones con las que expresarse cuando surgen dudas.

*CE3.3 En un supuesto práctico de situaciones convenientemente definidas, a partir de notas, un texto escrito, o materiales visuales, gráficos, diapositivas, vídeos, otros medios de difusión:*

- Presentar los productos y/o servicios propuestos de forma clara y detallada, a través de una secuencia lógica, e ilustrando con ejemplos y detalles representativos.
- Utilizar el lenguaje del ámbito profesional con flexibilidad adaptándolo a las características del contexto comunicativo.
- Recurrir a la paráfrasis o a circunloquios cuando no se encuentra la expresión precisa, identificando y corrigiendo los errores que puedan provocar una interrupción de la comunicación.
- Expresar el discurso con coherencia, relacionando todos los aspectos con un número limitado de mecanismos, y con una pronunciación y entonación comprensibles, aunque sea evidente la influencia de su lengua materna.

C4: Aplicar técnicas de redacción y cumplimentación de documentos o formularios en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, demostrando claridad y detalle, utilizando cualquier soporte y elementos lingüísticos apropiados, aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica, adaptándose al contexto y al propósito comunicativo que se persigue.

*CE4.1 Planificar textos para presentaciones o informes profesionales, en párrafos breves y secuenciados, en su caso, manteniendo un orden cronológico, generando efecto de profesionalidad en el destinatario.*

*CE4.2 Utilizar sin errores que conduzcan a malentendidos, estructuras morfosintácticas, patrones discursivos y elementos de coherencia, cohesión de uso común y específico, seleccionándolos en función del propósito comunicativo en el contexto concreto.*

*CE4.3 Utilizar con corrección elementos gramaticales, signos de puntuación y ortografía de palabras de usos generales y relacionados con su ámbito profesional, en registro formal e informal.*

*CE4.4 En un supuesto práctico de aplicación de técnicas de redacción, a partir de unas instrucciones claras y detalladas sobre requerimientos o solicitudes profesionales por escrito:*

- Interpretar las instrucciones recibidas de manera exacta.*
- Identificar el tipo de requerimiento o solicitud, adaptando las estructuras formales convenientes.*

*CE4.5 En un supuesto práctico de aplicación de técnicas de redacción, en situaciones profesionales simuladas y previamente definidas:*

- Describir por escrito las características esenciales de la información o requerimiento propuesto, demostrando eficacia y nivel de corrección que permita su comprensión.*
- Redactar un conjunto detallado de instrucciones dirigidas al destinatario propio de la comunicación, demostrando eficacia y corrección.*
- Redactar un texto breve –carta, fax, podcast, nota, correo electrónico– para un cliente, usuario u otro profesional, proporcionando una información detallada sobre un tema específico del ámbito profesional.*
- Resumir las informaciones procedentes de diversas fuentes en un informe breve y sencillo, demostrando eficacia y nivel de corrección que permita su comprensión.*
- Verificar la corrección gramatical y ortográfica del texto demostrando eficacia y nivel de corrección que permita su comprensión.*

*CE4.6 En un supuesto práctico de aplicación de técnicas de redacción, a partir de datos previamente definidos:*

- Cumplimentar con precisión, haciendo buen uso gramatical, la documentación adecuada al tipo de actividad (correspondencia comercial, convocatorias, actas, informes profesionales, petición de presupuestos, facturas, billetes de viaje, otros).*

– *Elaborar correos electrónicos, faxes o podcast, con las estructuras léxicas y sintácticas apropiadas al medio de transmisión que se va a utilizar, y con descripciones claras de la información propuesta a transmitir.*

– *Identificar los errores cometidos, anotándolos y subsanándolos, una vez contrastados con el manual de redacción.*

*CE4.7 Utilizar con corrección léxico perteneciente al sector digital, agilizando una comunicación en registro formal e informal.*

C5: Interactuar oralmente, intercambiando información compleja en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, con uno o más interlocutores, de forma eficaz y cierta fluidez, asesorando, persuadiendo en diferentes situaciones, asegurando la comprensión y transmisión de la información.

*CE5.1 Identificar referencias socioculturales inmersas en distintos tipos de contextos tanto orales como escritos, permitiendo captar alusiones directas sobre aspectos que intervienen en una comunicación.*

*CE5.2 Identificar transacciones y gestiones tales como estructuras, registros y formalidades de saludos, expresiones de gratitud o disculpa, presentación y despedida, con pautas de cortesía asociadas a la cultura de una lengua utilizada y del interlocutor.*

*CE5.3 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, en simulaciones previamente definidas de atención y asesoramiento de clientes y/o usuarios a través de conversaciones uno a uno:*

– *Aplicar las normas de protocolo en el discurso con el interlocutor, justificando su uso en el contexto a tratar.*

– *Informar utilizando las normas de protocolo y cortesía, el registro lingüístico, adaptándose al tipo de interlocutor.*

– *Emplear las estructuras y fórmulas de cortesía de la lengua y cultura del interlocutor, aplicándolas en saludos, despedidas, ofrecimientos, peticiones u otras.*

– *Utilizar el vocabulario específico de las presentaciones, identificación del interlocutor, y requerimiento u ofrecimiento de la información necesaria, demostrando eficacia y corrección.*

– *Expresarse con corrección y claridad, en la justificación de retrasos, ausencias, u otras circunstancias, empleando las expresiones léxicas específicas.*

– *Comprender la información facilitada y requerimientos realizados por el interlocutor en lengua inglesa, aunque haya pequeñas interferencias.*

– *Utilizar estrategias para favorecer y confirmar la correcta percepción del mensaje, demostrando eficacia y corrección.*

– *Proporcionar las explicaciones y argumentos de forma eficaz, detallada y cierta fluidez, adecuándose a las preguntas formuladas por el interlocutor.*

– Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

*CE5.4 En un supuesto práctico de intercambio de información oral y a partir de conversaciones telefónicas simuladas:*

- Identificar las normas de protocolo aplicándolas en el saludo al interlocutor.
- Adaptar el registro oral a la situación y al contexto propuesto, demostrando eficacia y corrección.
- Utilizar el vocabulario técnico adecuado en la identificación telefónica propia y del interlocutor, demostrando eficacia y corrección.
- Utilizar las expresiones técnicas habituales en las conversaciones para la gestión de citas, comunicaciones, avisos, incidencias u otras situaciones, demostrando eficacia y corrección.
- Identificar los elementos más destacados de la demanda del interlocutor, comprendiendo el mensaje.
- Proporcionar las explicaciones y argumentos de forma breve y eficaz en la aceptación o rechazo de peticiones, contratación u otras circunstancias habituales, demostrando eficacia y corrección.
- Utilizar estrategias que garanticen la comprensión del mensaje, reformulando acuerdos, desacuerdos o compromisos adquiridos, o solicitando las aclaraciones necesarias de aspectos ambiguos.
- Despedirse aplicando las convenciones sociales de la lengua del interlocutor.
- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

*CE5.5 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, de atención y asesoramiento de clientes y/o usuarios con distintos participantes:*

- Identificar las normas de protocolo, aplicándolas en el saludo al interlocutor.
- Adaptar el registro oral, formal o informal, a la situación y al contexto, justificando su uso.
- Escuchar de forma proactiva en las discusiones entabladas, demostrando eficacia y corrección.
- Hacer un uso adecuado de los turnos de palabra, evitando solapamiento en el discurso.
- Identificar las ideas de los interlocutores, formulando las preguntas necesarias para garantizar su comprensión.

– Explicar los productos con el nivel de fluidez que permita su comprensión, proponiendo las ventajas y beneficios de las distintas alternativas.

– Utilizar el repertorio lingüístico apropiado a las discusiones entabladas expresando acuerdo o desacuerdo y persuasión, así como frases típicas durante la conversación o turno de palabra.

– Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

**CE5.6** En un supuesto práctico de intercambio de información oral, previamente definido en el que se plantean situaciones de tratamiento delicadas o conflictivas:

– Identificar las normas de protocolo, aplicándolas en el saludo al interlocutor.

– Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje y la entonación adecuada, y una argumentación estructurada.

– Utilizar las claves contextuales, gramaticales y léxicas infiriendo posibles actitudes o intenciones.

– Pedir disculpas comunicando de manera clara los errores cometidos y poniendo el énfasis de forma apropiada para facilitar la comprensión.

– Adoptar toda la información gestual y contextual a la situación planteada, justificando su aplicación.

– Reformular las expresiones en las que se presentan dificultades con breves interrupciones en el discurso.

– Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

**CE5.7** En un supuesto práctico de intercambio de información oral, contextualizado en visitas a empresas extranjeras:

– Organizar la visita considerando normas de protocolo, hábitos profesionales, costumbres horarias, u otros aspectos socio profesionales que rigen dicho país.

– Expresar la comunicación de forma adaptada a los usos y costumbres sociales y culturales del país, justificando el contexto.

– Informar utilizando el lenguaje con el nivel de corrección y propiedad que permita su comprensión, observando las normas de comportamiento que requiera el caso, de acuerdo con el protocolo profesional establecido en el país.

**CE5.8** En un supuesto práctico de intercambio de información oral contextualizado en situaciones y eventos sociales:

– Expresar la comunicación de forma adaptada a los usos y costumbres sociales y culturales del país, justificando el contexto.

– Aplicar el protocolo, los usos y costumbres sociales de los interlocutores que participan en las situaciones y eventos propuestos.

– Organizar las situaciones y eventos profesionales considerando las características socioculturales de los participantes.

– Justificar la importancia de utilizar convenientemente las normas de protocolo, usos y costumbres sociales en las relaciones del ámbito profesional.

### **Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.5 y CE1.7; C2 respecto a CE2.3, CE2.4 y CE2.5; C3 respecto a CE3.2 y CE3.3; C4 respecto a CE4.4, CE4.5, CE4.6 y CE4.7; C5 respecto a CE5.3, CE5.4, CE5.5, CE5.6, CE5.7 y CE5.8.

Otras capacidades:

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

### **Contenidos:**

#### **1. Mensaje oral: comprensión y elaboración en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente**

Comprensión oral: distinción y aplicación de significados y funciones específicas, estructuras sintácticas de uso común según el contexto. Patrones sonoros acentuales: identificación de ritmos y entonación de uso común y específico, significados e intenciones comunicativas expresas, y de carácter implícito. Mensajes orales: elaboración y planificación, adecuación al contexto y canal. Recopilación de información sobre tipo de tarea y tema en una variedad de lengua estándar y articulados. El contexto: identificación y adaptación de la comprensión. Tipos de comprensión: sentido general, información esencial, puntos principales, detalles relevantes e implicaciones. Formulación de hipótesis de contenido y contexto. Reformulación de hipótesis e información a partir de la comprensión de nuevos elementos. El léxico oral común y especializado: reconocimiento y relación con los intereses y necesidades en el ámbito profesional/laboral, público y personal.

#### **2. Mensaje escrito: comprensión y elaboración en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente**

Comprensión del texto: aplicación y conocimientos sociolingüísticos relativos a la estructuración social, las relaciones interpersonales y convenciones sociales. Información e implicaciones generales de los textos organizados. Valores asociados a convenciones de

formato, tipografías, ortográficas y de puntuaciones comunes y menos habituales. Mensajes escritos: elaboración y planificación, adecuación al contexto y canal. Recopilación de información sobre tipo de tarea y tema en una variedad de lengua estándar y articulados. Localizar y usar recursos lingüísticos o temáticos. Función comunicativa: identificación de ideas principales y secundarias asociadas al uso de distintos patrones discursivos. El contexto: identificación y adaptación de la comprensión. El tipo de texto: identificación y aplicación de estrategias de comprensión genéricas, la información esencial, los puntos principales, los detalles relevantes, información, ideas y opiniones explícitas. Formulación de hipótesis de contenido y contexto: comprensión de elementos significativos, lingüísticos y paralingüísticos. El léxico escrito común y especializado: reconocimiento y relación con los intereses y necesidades en el ámbito profesional/laboral, público y personal.

### **3. Ejecución de mensajes orales y escritos en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente**

Expresión oral: expresar el mensaje con claridad y coherencia, estructurándolo adecuadamente y ajustándose, en su caso, a los modelos y fórmulas de cada tipo de expresión. Reajustar el mensaje: identificar lo que se quiere expresar, valorar las dificultades y los recursos disponibles. Utilizar conocimientos previos. Compensar las carencias lingüísticas mediante procedimientos lingüísticos (modificar palabras de significado parecido, definir o parafrasear un término o expresión), paralingüísticos o paratextuales (pedir ayuda, señalar objetos, usar deícticos o realizar acciones que aclaran el significado, usar lenguaje corporal culturalmente pertinente con gestos, expresiones faciales, posturas, contacto visual o corporal, proxémica y usar sonidos extralingüísticos y cualidades prosódicas convencionales. Expresión escrita: escribir, en cualquier soporte, textos simples con una estructura lógica sobre temas de su ámbito personal o laboral, realizando descripciones, sintetizando información y argumentos extraídos de distintas fuentes. Reajustar el registro o el estilo para adaptar el texto al destinatario y contexto específico. Utilizar las estructuras morfosintácticas, los patrones discursivos y los elementos de coherencia y cohesión de uso común. Ajustarse con consistencia a los patrones ortográficos, de puntuación y de formato de uso común, y algunos de carácter más específico.

### **4. Interacción: aspectos socioculturales y sociolingüísticos en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente**

Las convenciones sociales, normas de cortesía y registros, costumbres, valores, creencias y actitudes. Gestión de relaciones sociales en el ámbito público, académico y profesional. Descripción y apreciación de cualidades físicas y abstractas de personas, objetos, lugares, actividades, procedimientos y procesos. Narración de acontecimientos pasados puntuales y habituales, descripción de estados, situaciones presentes, expresión de predicciones y de sucesos futuros a corto, medio y largo plazo. Intercambio de información, indicaciones, opiniones, puntos de vista, consejos, advertencias y avisos. Expresión de la curiosidad, el conocimiento, la certeza, la confirmación, la duda, la conjetura, el escepticismo y la incredulidad. Expresión de la voluntad, la intención, la decisión, la promesa, la orden, la autorización y la prohibición, la exención y la objeción. Expresión del interés, la aprobación, el aprecio, el elogio, la admiración, la satisfacción, la esperanza, la confianza, la sorpresa, y sus contrarios. Formulación de sugerencias, deseos, condiciones e hipótesis. Establecimiento y gestión de la comunicación y organización del discurso. Estructuras sintácticas discursivas: léxico oral común y especializado en el propio campo de especialización o de interés laboral/profesional, relativo a descripciones, tiempo y espacio, eventos y acontecimientos, procedimientos y procesos, relaciones profesionales, personales, sociales y académicas, trabajo y emprendimiento, bienes y servicios. Patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación. Patrones gráficos y convenciones ortográficas.

**Parámetros de contexto de la formación:****Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos, salud laboral, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 3 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

**Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la comunicación en una primera lengua extranjera con un nivel de usuario independiente, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

**ANEXO II****Cualificación profesional: Atención al cliente****Familia Profesional: Comercio y Marketing****Nivel: 3****Código: COM087\_3****Competencia general**

Gestionar y ejecutar los planes de atención a la clientela de bienes y servicios, de acuerdo con la normativa aplicable en materia de consumo.

**Unidades de competencia****UC0241\_2:** Ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente/consumidor/usuario**UC0245\_3:** Gestionar quejas y reclamaciones en la atención a la clientela**UC0246\_3:** Gestionar información y documentación en materia de consumo**UC9998\_2:** Comunicarse en lengua inglesa con un nivel de usuario básico (a2), según el marco común europeo de referencia para las lenguas, en el ámbito profesional

## Entorno Profesional

### Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional, en el área de información y orientación a la clientela de bienes y servicios, en entidades públicas o privadas, en departamentos de atención a la clientela, en empresas de cualquier tamaño, tanto por cuenta propia como ajena, con independencia de su forma jurídica. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal o diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

### Sectores Productivos

Se ubica en el sector productivo de Comercio y Marketing, en el subsector relativo a la compraventa.

### Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

*Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprensivo de mujeres y hombres.*

Gestores comerciales en atención de clientes.

Técnicos en servicios de atención al cliente.

Técnicos en consumo.

### Formación Asociada (630 horas)

#### Módulos Formativos

**MF0241\_2:** Información y atención al cliente/consumidor/usuario (150 horas)

**MF0245\_3:** Gestión de quejas y reclamaciones en la atención a la clientela (180 horas)

**MF0246\_3:** Gestión de información y documentación en materia de consumo (180 horas)

**MF9998\_2:** Comunicación en lengua inglesa con un nivel de usuario básico (a2), según el marco común europeo de referencia para las lenguas, en el ámbito profesional (120 horas)

### UNIDAD DE COMPETENCIA 1: EJECUTAR LAS ACCIONES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR/USUARIO

Nivel: 2

Código: UC0241\_2

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Proporcionar la información requerida por el cliente, consumidor y usuario a través de los canales de comunicación, adaptando el lenguaje y la forma de comunicación al

canal utilizado, considerando la normativa aplicable de protección de datos de carácter personal con el fin de atender su demanda y cumplir sus expectativas.

CR1.1 La primera toma de contacto con el cliente, consumidor y usuario se efectúa, atendiendo al tratamiento protocolario y respetando las normas establecidas por la organización, en función del canal de comunicación presencial y no presencial –telefonía, e-mail, sms, página web, networking, e-commerce, website, chats, e-CRM, e-newsletters, redes sociales, u otros canales digitales–.

CR1.2 Los datos personales se solicitan, en su caso, de acuerdo al procedimiento establecido por la organización y el canal de comunicación utilizado, registrando la información recibida en las aplicaciones informáticas de gestión de relación con clientes –CRM (Customer Relationship Management)– en sistemas de Planificación de Recursos Empresariales-ERP (Enterprise Resource Planning) o en las definidas por la organización.

CR1.3 La información solicitada se obtiene, de las aplicaciones informáticas de gestión de relación con clientes, de los manuales establecidos por la organización, folletos, documentos informativos, publicidad, del superior jerárquico, u otros medios disponibles.

CR1.4 La información se proporciona con claridad y exactitud, empleando los canales y herramientas de comunicación online/offline, según los protocolos establecidos por la organización.

CR1.5 La demanda solicitada por el cliente, consumidor y usuario se resuelve personalmente permitiendo una gestión inmediata o bien canalizándola al departamento y/o responsable correspondiente, cuando exceda del ámbito de su responsabilidad, según las normas internas establecidas por la organización.

CR1.6 La despedida con el cliente, consumidor y usuario se efectúa contrastando que las demandas del cliente quedan resueltas con preguntas sobre la necesidad de facilitar más información, según el canal utilizado y los protocolos establecidos por la organización.

RP2: Efectuar el seguimiento postventa del producto y/o servicio vendido, ofertar en su caso, programas de fidelización de clientes, consumidores y usuarios a través de los canales de comercialización, adaptando el lenguaje y la forma de comunicación al canal utilizado, según los criterios establecidos por la organización para premiar su lealtad con un sistema de incentivos y vincularle a la marca, producto o servicio adquirido.

CR2.1 La relación con el cliente, consumidor y usuario se mantiene durante el proceso postventa, utilizando técnicas de comunicación online/offline comprobando su grado de satisfacción, idoneidad y calidad del producto y/o servicio.

CR2.2 Las posibles incidencias en el proceso postventa se resuelven, dentro del ámbito de su responsabilidad, de acuerdo a las normas internas de la organización o derivándolas al nivel jerárquico superior.

CR2.3 El programa de fidelización al cliente, consumidor y usuario se ofrece, en su caso, premiando con promociones, ofertas, descuentos u otros, su lealtad con la marca del producto y/o servicio.

CR2.4 El programa de fidelización de clientes se tramita por medios físicos o digitales ofertados por la organización –CRM, e-commerce, redes sociales, Internet, documentación u otros–.

CR2.5 El documento acreditativo del programa de fidelización –tarjeta física, magnética, código u otros–, se facilita al cliente, consumidor y usuario, en su caso, para que acceda a los beneficios ofertados por la organización.

RP3: Tramitar la información y documentación facilitada por el cliente, consumidor y usuario de forma coordinada con el resto del equipo, utilizando aplicaciones de gestión con clientes y técnicas organizativas, según la normativa aplicable de protección de datos de carácter personal y defensa de los consumidores y usuarios, con el fin de disponer de datos que optimicen costes de gestión y tiempos de acceso.

CR3.1 La información recibida se registra en las aplicaciones informáticas de gestión de relaciones con la clientela, consumidor y usuario, de forma manual u otros medios, en función de las características de la documentación y de las normas internas de la organización.

CR3.2 La documentación recibida del cliente, consumidor o usuario se clasifica de forma manual o por medios informáticos, aplicando técnicas de organización y archivo en función de las características de los documentos y de las normas internas de la organización.

CR3.3 La documentación se codifica, en su caso, según los procedimientos establecidos por la organización, generando un justificante de entrada asociado al documento que le identifique y optimice los tiempos en procesos de búsqueda de la información.

CR3.4 La información registrada y/o clasificada se almacena en los dispositivos de seguridad –unidades de memoria externas o internas, ubicaciones de red, servidores, aplicaciones específicas, servicios en la nube u otros– o en medios físicos –archivos, armarios, carpetas u otros–, según los medios y procedimientos establecidos por la organización.

CR3.5 Las consultas de clientes, consumidores o usuarios se efectúan, aplicando métodos de búsqueda masiva en archivos propios o en la red por diferentes canales de comunicación, seleccionando aquellos que generen una respuesta idónea y dote de calidad al servicio prestado.

CR3.6 Las bases de datos de la organización se actualizan con la información recopilada, de acuerdo con los protocolos internos, cumpliendo la normativa aplicable de protección de datos y defensa de los consumidores y usuarios.

RP4: Ejecutar instrucciones de evaluación del grado de satisfacción de los clientes, consumidores y usuarios sobre el servicio prestado, recopilando la información proporcionada según el canal de comunicación, con el fin de optimizar el proceso de gestión y mejorar la calidad del servicio prestado.

CR4.1 Las posibles deficiencias en el servicio prestado se detectan, recopilando la información del cliente, consumidor y usuario por medio de encuestas, formularios

u otros documentos y/o medios, según el canal utilizado y los criterios establecidos por la organización.

CR4.2 La información recopilada sobre clientes, consumidores y usuarios se registra en las aplicaciones informáticas correspondientes y/o se archivan de forma manual, según los procedimientos establecidos por la organización.

CR4.3 La información recopilada se contrasta, en su caso, con la archivada sobre informes de satisfacción, documentación con consultas, peticiones, incidencias, reclamaciones, u otra información de la organización.

CR4.4 Las incidencias detectadas durante del proceso de atención al cliente en productos y/o servicios, se transmiten al superior jerárquico, utilizando los medios y procedimientos establecidos por la organización y en su caso, resolviendo en el ámbito de su responsabilidad.

CR4.5 Las reclamaciones, quejas y/o sugerencias expresadas por los clientes, consumidores y usuarios se contrastan con la información procedente de las aplicaciones de gestión de clientes, analizando su tipología y fin.

CR4.6 Los informes referidos al grado de satisfacción y de las expectativas de los clientes, consumidores y usuarios se elaboran con aplicaciones informáticas específicas de gestión de clientes, incluyendo conclusiones y aportando propuestas en el ámbito de su responsabilidad, que puedan optimizar la calidad del servicio prestado.

CR4.7 La calidad del servicio se gestiona, colaborando de forma coordinada con el equipo de trabajo cumpliendo con las órdenes recibidas por la organización.

## **Contexto profesional:**

## **Medios de producción:**

Canales de comunicación presencial y no presencial: telefonía, e-mail, sms, página web, networking, e-commerce, website, chats, e-CRM, e-newsletters, redes sociales, u otros canales digitales. Aplicaciones informáticas de gestión de relación con clientes: CRM (Customer Relationship Management). Planificación de Recursos Empresariales - ERP (Enterprise Resource Planning). Manuales. Folletos. Documentos informativos. Publicidad. Formularios de registro de entrada de información. Órdenes de trabajo. Canales de comunicación. Dispositivos de copias de seguridad: unidades de memoria externas, internas, ubicaciones de red, servidores, aplicaciones específicas, servicios en la nube u otros. Encuestas. Formularios. Informes de satisfacción. Documentación con consultas, peticiones, incidencias, reclamaciones, u otra información de la organización.

## **Productos y resultados:**

Información requerida por el cliente, consumidor y usuario a través de los canales de comunicación proporcionada. Seguimiento postventa del producto y/o servicio efectuado. Información y documentación facilitada por el cliente, consumidor y usuario tramitada. Instrucciones de evaluación del grado de satisfacción de los clientes, consumidores y usuarios ejecutadas.

**Información utilizada o generada:**

Normativa de protección de datos de carácter personal. Normativa aplicable de defensa de los consumidores y usuarios. Normas de la organización para la gestión de clientes, consumidores y usuarios. Información del cliente, consumidor y usuario procedente de: informes de satisfacción, consultas, peticiones, incidencias, reclamaciones, u otros. Bases de datos. Registros de entrada de consultas y reclamaciones. Procedimiento interno de calidad. Registros de satisfacción del cliente. Informes de propuestas de mejora. Manuales de gestión de clientes de la organización. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa sobre publicidad y comercio electrónico. Normativa sobre resolución de conflictos en materia de consumo. Normativa sobre igualdad efectiva entre hombres y mujeres. Normativa sobre igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad

**UNIDAD DE COMPETENCIA 2: GESTIONAR QUEJAS Y RECLAMACIONES EN LA ATENCIÓN A LA CLIENTELA****Nivel: 3****Código: UC0245\_3****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Identificar la consulta, queja o reclamación de la clientela en materia de consumo, evaluando las necesidades del consumidor, para marcar líneas de actuación.

CR1.1 En el inicio de la relación presencial, telefónica o telemática el personal se identifica, citando su nombre y el de la empresa que representa.

CR1.2 La actitud educada del personal se demuestra, atendiendo a las explicaciones del consumidor, mostrando interés, mediante preguntas de confirmación y reformulación de lo explicado por la clientela, escuchando de manera activa el relato de los hechos, realizando la gestión con diligencia.

CR1.3 El motivo de la consulta, queja o reclamación se identifica, detectando las partes intervinientes, clasificando los hechos de forma cronológica, delimitando el departamento de atención a la clientela indicado para su resolución.

CR1.4 Los criterios y elementos objetivos aportados por la clientela, así como la información o documentación existente se recogen, identificando el procedimiento a seguir, determinando las vías de actuación según la naturaleza de la queja o reclamación, registrando la información en sistemas de gestión de relaciones con la clientela, Customer Relationship Management (CRM).

CR1.5 El procedimiento y tiempo estimado para la resolución de queja o reclamación se revisa, informando e indicando los plazos para la presentación de su reclamación, queja o consulta, citando tiempos de respuesta.

RP2: Asesorar a la clientela, informando sobre sus derechos y mecanismos de mediación y arbitraje, para resolver su reclamación, queja o consulta.

CR2.1 Las consultas complejas que no se resuelven con inmediatez se posponen, completando la información, motivando la respuesta, aportando soluciones a la clientela, aplicando criterios de prudencia y coherencia.

CR2.2 El cumplimiento de los procedimientos en relación con la consulta, queja o reclamación planteada se identifica, consultando fuentes fiables, verificando la vigencia en el momento que se interpuso, extrayendo la información relacionada con la naturaleza de la misma, avanzando en la gestión de la queja o reclamación si procede.

CR2.3 Los mecanismos de reclamación, mediación o arbitraje y la documentación para su tramitación se facilitan a la clientela asesorando en su gestión, verificando el fundamento de la reclamación.

CR2.4 La orientación en la cumplimentación de las hojas de reclamaciones se efectúa, realizando una exposición de los hechos ocurridos, especificando lo que solicita la clientela, exponiendo de forma ordenada, clara y precisa su relato.

CR2.5 La consulta planteada una vez solucionada, se notifica, mediante cita presencial, correo postal o a través de medios electrónicos, entre otros, asegurando que la clientela los recibe en tiempo y forma, elaborando un escrito, describiendo clara y ordenadamente las vías de actuación y plazos de reclamación.

CR2.6 La orientación en los procedimientos de consulta, queja o reclamación de consumidores ancianos o con discapacidad: visual, auditiva, intelectual, entre otras, se realiza, asesorando sobre los procedimientos, aplicando protocolos comunicativos: vocalización, contacto visual, repetición de mensajes, contacto físico, gestualización, entre otros.

RP3: Recabar información sintetizada y documentada, cumpliendo criterios de veracidad e imparcialidad, para formalizar la queja o reclamación, respetando los intereses de la clientela.

CR3.1 Los actores implicados en la recogida de información y toma de datos, se identifican, guiando éticamente, a la persona interesada en la redacción de los hechos, recabando información precisa, documentación relacionada con el objeto del conflicto, poniendo a disposición del solicitante información sobre los soportes, formatos y medios existentes destinados a tal efecto.

CR3.2 Los indicios relacionados con las circunstancias y la información referida a la queja o reclamación se obtienen, documentando las evidencias para la toma de decisiones.

CR3.3 La información recabada en los formatos, soportes y medios convencionales: conversaciones, registros, documentos, así como digitales: fotografías, vídeos, archivos, entre otros, se procesa, utilizando criterios de verificación, clasificación y envío, según el plan de actuación definido para la tramitación de la reclamación.

CR3.4 El plan de actuación en materia de cláusulas abusivas se aplica, adecuando las acciones en conformidad con las partes, determinando las prioridades en función de la complejidad del problema.

CR3.5 La queja o reclamación se tramita, aportando un resumen, síntesis o clasificación, atendiendo a la veracidad de los hechos, constatando los mismos si es posible, manteniendo la imparcialidad, respetando el procedimiento administrativo definido, utilizando medios convencionales y/o electrónicos.

CR3.6 El tratamiento de la información y la documentación, atendiendo al cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) se analiza, verificando la conformidad del proceso, revisando la ejecución de los pasos previos, y el cumplimiento de los requisitos para ser admitida a trámite, resolviendo el conflicto, en su caso.

RP4: Remitir el informe personalizado de la queja o reclamación a los actores implicados en la gestión del conflicto, garantizando los intereses de la clientela, para su resolución en el plazo convenido.

CR4.1 El seguimiento de la queja o reclamación tramitada ante el agente competente en materia de resolución se efectúa, obteniendo información de la fase en la que se encuentra, adoptando medidas: evolución, retrasos, incidencias, problemas detectados en la gestión de la resolución, entre otros, informando al interesado del estado en el que se encuentra el proceso y del grado de cumplimiento de los plazos pactados.

CR4.2 La comunicación de la resolución del conflicto por instancias superiores se completa, garantizando su traslado, argumentando su contenido y verificando su comprensión a la persona interesada, utilizando medios convencionales o electrónicos, cumpliendo con los plazos estipulados.

CR4.3 El cierre del proceso de gestión de la queja/reclamación se estructura, informando al interesado de las actuaciones realizadas, notificando la resolución obtenida (favorable o no), orientando al reclamante sobre sus opciones, garantizando la satisfacción del interesado con la gestión realizada.

CR4.4 La resolución de la queja/reclamación se archiva, procesando las respuestas obtenidas, utilizando técnicas de archivo, estadísticas y de tratamiento informático, entre otras, facilitando su análisis posterior.

RP5: Garantizar el servicio de atención a la clientela, consumidor o usuario, realizando el seguimiento del expediente, para evitar quejas o reclamaciones futuras.

CR5.1 La gestión del expediente se supervisa, garantizando la ausencia de anomalías en la evolución del proceso, comprobando que las actuaciones han sido realizadas con diligencia en tiempo y forma.

CR5.2 Los intereses de la clientela se garantizan, utilizando medios telemáticos, grabaciones, auditorías, cotejando los procesos con el plan de actuación, verificado que los mismos pueden ser cumplidos en tiempo y forma.

CR5.3 La satisfacción de la clientela se contrasta, realizando encuestas, utilizando formularios de calidad a través de medios convencionales, digitales, soportes interactivos, dispositivos adaptados a la diversidad existente de programas de medición de lealtad de la clientela Net Promoter Score (NPS), programas de medición de la satisfacción Customer Satisfaction Score (CSAT), programas para valorar el esfuerzo de la clientela Customer Effort Score, (CES), entre otros.

CR5.4 Los expedientes, atendiendo a su clasificación y complejidad se revisan, buscando anomalías en la gestión, detectando áreas de mejora de los procesos y validando la comprensión de estos.

CR5.5 La fidelización de la clientela se efectúa, poniendo a su disposición herramientas que generen satisfacción: servicios posventa, puntos de información y gestión de incidencias, entre otros, manteniendo canales abiertos de consulta e información (blog, redes sociales, boletines de noticias, seminarios, suscripciones), utilizando técnicas que les hagan sentir especiales como programas de fidelización, (felicitaciones en fechas especiales, premios, accesos preferentes, regalos promocionales y descuentos por compras recurrentes).

**Contexto profesional:****Medios de producción:**

Dispositivos electrónicos en red local con conexión a Internet, portátiles, tabletas, smartphones, dispositivos con conexión inalámbrica. Entornos de usuario, procesadores de texto, bases de datos, programas de gestión de relación con la clientela (CRM). Navegadores de Internet. Sistemas de ayuda a la navegación en Internet, sistemas de mensajería instantánea. Medios telemáticos. Elementos informáticos periféricos de salida y entrada de información. Soportes y materiales de archivo. Material de oficina. Soportes y materiales de almacenamiento digital, pendrive. Almacenamiento en la nube. Sistemas y programas de fidelización. Tarjetas de fidelización físicas y/o digitales, códigos QR, programas de bases de datos para fidelización. Internet de las cosas (IoT). Manejo de gran volumen de datos (Big Data). Chabots.

**Productos y resultados:**

La consulta, queja o reclamación de la clientela identificada. Clientela asesorada. Información sintetizada y documentada recabada. Informe personalizado de la queja o reclamación remitido. Servicio de atención a la clientela garantizado.

**Información utilizada o generada:**

Bases de datos que recojan casuística sobre peticiones de consulta, información, denuncias y quejas. Plantillas de encuestas que maximicen cantidad y calidad del feedback. Encuestas en Apps. Encuestas post servicio. Encuestas largas vía mail. Fichas de entrada de las reclamaciones (archivos) en soportes de papel o digitales recibidas a través de medios convencionales, electrónicos, redes sociales, e internet. Monitorización de Social media. Informes generados sobre satisfacción de consumidores y usuarios. Análisis y mediciones en tiempo real con herramientas analíticas y de feedback. Encuestas de experiencia clientela. Evaluaciones de procedimiento y personal para mejorar la experiencia del consumidor/usuario. Listados e información sobre organismos e instituciones competentes en materia de consumo, comercio electrónico y asociaciones de consumidores. Normativa e información específica en comercio aplicable a su sector de actividad. Normativa específica en consumo y comercio electrónico. Ley de procedimiento administrativo. Normativa con independencia de su ámbito territorial relacionada con los consumidores y usuarios. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa sobre protección ambiental. Normativa sobre protección de datos personales. Normativa sobre igualdad de género. Normativa sobre publicidad no sexista y derecho antidiscriminatorio. Normativa sobre atención a personas mayores.

**UNIDAD DE COMPETENCIA 3: GESTIONAR INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN EN MATERIA DE CONSUMO****Nivel: 3****Código: UC0246\_3**

## Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Obtener información y documentación que afecte a la clientela o usuarios, asegurando su fiabilidad y veracidad, para garantizar el cumplimiento de los objetivos de la organización.

CR1.1 La información y documentación se obtiene, identificando las fuentes, públicas y privadas: boletines oficiales, investigaciones y estudios, libros y revistas especializadas, bases de datos de la empresa, administración pública y asociaciones de consumidores, estadísticas de consultas y reclamaciones de la empresa, asociaciones de consumidores, medios de comunicación en general, e Internet, entre otras.

CR1.2 La información y documentación se clasifica, asegurando que se disponga de un archivo documental de temas relacionados con el consumo y los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos, respetando la normativa en materia de protección de datos de carácter personal.

CR1.3 Las fuentes de información y documentación se seleccionan, comprobando que sean veraces y compatibles con el presupuesto de la organización.

CR1.4 Las técnicas de recogida de información y documentación se escogen, comprobando que las mismas son fiables y están actualizadas.

CR1.5 Las situaciones de alerta en la selección de información se detectan, comunicándolas a los departamentos de la empresa y a las autoridades legales en materia de seguridad.

CR1.6 La orientación en los procedimientos de consulta, queja o reclamación de consumidores ancianos o con discapacidad: visual, auditiva, intelectual, entre otras, se realiza, asesorando sobre los procedimientos, aplicando protocolos comunicativos: vocalización, contacto visual, repetición de mensajes, contacto físico, gestualización, entre otros.

RP2: Procesar información procedente de fuentes internas y externas a la organización, aplicando métodos analógicos o digitales, para obtener datos que ayuden a mejorar la calidad del servicio, generando documentación en materia de consumo.

CR2.1 La información y la documentación en materia de consumo se cataloga, aplicando técnicas que permiten su localización, siguiendo los criterios de la organización.

CR2.2 La información y documentación en materia de consumo se archiva, aplicando técnicas analógicas, digitales o el programa informático de organización y gestión integral de relaciones con la clientela CRM - Customer Relationship Management.

CR2.3 Las demandas de información y documentación en materia de consumo de la clientela se catalogan, clasificando por tipo de demanda y sector, asegurando su acceso y consulta.

CR2.4 La estadística con los datos de funcionamiento del sistema de información en materia de consumo se confecciona, agrupando consultas y reclamaciones según los criterios de la organización.

CR2.5 La información y las bases documentales propias se actualizan periódicamente, identificando la información y normativa en materia de consumo, completando y modificando anteriores registros.

RP3: Atender las demandas internas y externas de información en materia de consumo, asegurando su difusión, utilizando preferentemente medios electrónicos, para garantizar el cumplimiento de los objetivos de la organización.

CR3.1 Los documentos informativos en materia de consumo que responden a las demandas internas y externas de información se elaboran, accediendo a fuentes internas y externas y seleccionando información de acuerdo con el objetivo.

CR3.2 La información en materia de consumo que contienen los documentos elaborados se estructura, ordenando los datos de forma homogénea, clara y concisa, especificando fuente y fecha.

CR3.3 El boletín informativo periódico o lista de correo se elabora, analizando la información en materia de consumo de interés, seleccionando aquella que debe de contextualizar el documento.

CR3.4 La información o documentación en materia de consumo solicitada se suministra, identificando el canal más económico y rápido, preferentemente digital.

CR3.5 Los contenidos audiovisuales y digitales de información sobre los derechos de los consumidores: infografías, píldoras formativas/informativas, vídeos, presentaciones, entre otros, se elaboran, teniendo en cuenta los costes de producción en el uso de imágenes reales, banco de imágenes gratuito o de pago, entre otros, debiendo ajustarse al presupuesto de la organización.

RP4: Aplicar protocolos de protección de datos en materia de consumo de carácter personal para mantener la información actualizada con integridad.

CR4.1 La disponibilidad y conservación de los archivos o bases de datos se asegura, realizando copias en distintas ubicaciones con la periodicidad que establezcan los protocolos de seguridad informática de la empresa.

CR4.2 La integridad y seguridad de la información se garantiza, estableciendo protocolos de acceso a los espacios físicos o sistemas informáticos que la contengan.

CR4.3 Los datos personales de los usuarios del servicio de información y documentación se tratan, respetando la normativa de protección de datos personales, siguiendo las directrices del departamento de Protección de Datos de la organización.

CR4.4 El acceso a los sistemas de información y a las bases de datos públicas y privadas se realiza, siguiendo las directivas de ciberseguridad de la organización.

RP5: Actualizar el Sistema de Información en materia de consumo, garantizando su adaptación a los cambios, para una eficaz utilización por el equipo de trabajo.

CR5.1 La usabilidad del Sistema de Información en materia de consumo se garantiza, comprobando su compatibilidad con los avances tecnológicos y las nuevas versiones de las aplicaciones utilizadas.

CR5.2 Los nuevos sistemas de organización y tratamiento de la información en materia de consumo se identifican, valorando ventajas e inconvenientes respecto al sistema establecido, proponiendo en su caso la incorporación de los mismos.

CR5.3 Las nuevas fuentes de información y documentación en materia de consumo se identifican, comprobando su fiabilidad y actualización, con el objeto de ampliar y actualizar el archivo documental de consumo.

CR5.4 La validez de la información y documentación en materia de consumo del Sistema de Información se garantiza, estableciendo procedimientos de control de contenidos obsoletos, que los actualicen o eliminen.

CR5.5 La vigencia de la normativa aplicable en materia de consumo se contrasta, consultando diariamente las bases de datos públicas o privadas, creando alertas sobre los cambios de las normas de consumo que afecten a la organización.

#### **Contexto profesional:**

#### **Medios de producción:**

Dispositivos electrónicos y dispositivos móviles con conexión a la red corporativa y a Internet. Elementos informáticos periféricos de salida y entrada de información. Alojamiento de información en la nube. Soportes y materiales de archivo. Material de oficina. Entornos de usuario, procesadores de texto, bases de datos, programas de gestión de relación con la clientela. Navegadores de Internet. Sistemas de ayuda a la navegación en Internet, sistemas de mensajería instantánea. Aplicaciones de gestión de actividades y proyectos empresariales Enterprise Resource Planning (ERP). Aplicaciones de correo electrónico. "Software" de digitalización, catalogación de contenidos y conversión de formatos. Programas informáticos de organización y gestión integral de relaciones con la clientela Customer Relationship Management (CRM). Aplicaciones de grandes volúmenes de datos (Big Data) e Inteligencia Artificial (IA). Internet de las Cosas (IoT).

#### **Productos y resultados:**

Información y documentación obtenida. Información procedente de fuentes internas y externas a la organización procesada. Demandas internas y externas de información en materia de consumo atendida. Protocolos de protección de datos de carácter personal aplicados. Sistema de información actualizado.

#### **Información utilizada o generada:**

Portales web especializados en consumo y relaciones con la clientela, publicaciones, bases de datos públicas y privadas, información de los distintos sectores productivos y de servicios existentes en el mercado. Reclamaciones, denuncias y consultas de los consumidores y usuarios de bienes y servicios. Boletines oficiales. Medios de comunicación. Estudios sobre consumo. Estudios y publicaciones sectoriales. Estudios y publicaciones sobre productos/servicios. Estudios internos. Normativa aplicable sobre protección de

los derechos e intereses de las personas consumidoras. Normativa sobre servicios de atención a la clientela. Normativa sobre protección de datos personales y garantía de los derechos digitales. Normativa sobre publicidad y comercio electrónico. Normativa sobre resolución de conflictos en materia de consumo. Normativa medioambiental. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa sobre igualdad de género. Normativa sobre publicidad no sexista y derecho antidiscriminatorio. Normativa sobre atención a personas mayores.

## **UNIDAD DE COMPETENCIA 4: COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL**

**Nivel: 2**

**Código: UC9998\_2**

### **Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Interpretar el sentido general de la información oral en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, de forma precisa, emitida por cualquier persona o medio de emisión/comunicación, para identificar la aplicabilidad de los datos y garantizar el servicio.

CR1.1 Los medios de producción asociados a las actividades profesionales se detectan para garantizar su identificación en una situación de trabajo, garantizando su comprensión global en función del contexto en el que se utilicen.

CR1.2 La información oral emitida por distintos medios (comunicación, materiales audiovisuales técnicos, vídeos, CD, DVD u otros, retransmitidos o grabados) se interpreta de forma precisa para favorecer el desarrollo de la actividad, empleando estrategias que permitan inferir los datos recibidos de manera incompleta discriminando los posibles patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación de uso común o específicos del medio.

CR1.3 Las instrucciones de trabajo, advertencias y consejos de operaciones definidas se interpretan, intercambiando información sobre el tema a tratar, a fin de aplicarlas en el desempeño de su competencia, identificando el contexto de la intervención.

CR1.4 Las necesidades, reclamaciones, incidencias y malentendidos sobre las actividades profesionales manifestadas oralmente por diferentes interlocutores se interpretan, practicando una escucha atenta para extraer las claves principales y presentando, a la vez que transmitiendo distintas soluciones a la persona responsable.

RP2: Interpretar la información y documentación escrita en lengua inglesa con un nivel de usuario básico que contengan estructuras y un léxico de uso común, tanto de carácter general como más específico, para realizar la actividad profesional.

CR2.1 La información escrita en un registro técnico, relativa a documentación referida a la actividad profesional se extrae, procediendo a su resumen y/o interpretación, utilizando herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos).

CR2.2 La documentación técnica escrita se extrae, procediendo a su resumen y/o interpretación, adecuándola a los condicionantes que la pueden afectar (canal de la comunicación: fax, e-mail o carta, costumbres en el uso de la lengua, grafía deficiente, impresión de baja calidad, entre otros).

CR2.3 La información implícita en informes y/o documentos se extrae, procediendo a su resumen y/o interpretación, para facilitar el análisis de la situación aplicando criterios de contextualización y coherencia relacionados con el sector.

CR2.4 Las interfaces de los soportes informáticos que se visualicen se interpretan en función de la actividad profesional para garantizar el registro y la transmisión de los datos.

CR2.5 Las necesidades, reclamaciones, incidencias y malentendidos sobre las actividades profesionales que interactúan con otros interlocutores se interpretan practicando una escucha atenta para extraer las claves principales, presentando y transmitiendo distintas soluciones a la persona responsable.

CR2.6 Los avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro situados en el área de trabajo vinculados a su actividad profesional se interpretan para garantizar la seguridad del trabajador como un acto de preservación de su integridad física.

CR2.7 Los textos escritos traducidos con herramientas de traducción, manuales o informáticas se revisan para su mejor interpretación, aplicando criterios de contextualización a su actividad.

CR2.8 El significado de términos desconocidos escritos, en caso de no poder deducirse del contexto o el apoyo visual, se traduce para asimilar la explicación del término utilizando herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos).

RP3: Transmitir oralmente, interactuando en lengua inglesa con un nivel de usuario básico con otros interlocutores para realizar las actividades profesionales sobre información relacionada con aspectos técnicos específicos de su competencia, identificando la aplicabilidad de los datos y garantizando servicio.

CR3.1 Los datos para el desarrollo de la actividad profesional se obtienen de las conversaciones y entrevistas mantenidas con otros interlocutores para facilitar su ejecución, a partir de la identificación y valoración de los mismos.

CR3.2 Los datos que se consideren necesarios para el desempeño de la actividad profesional a partir de comunicaciones se extraen utilizando recursos de apoyo a la traducción expresándolos en lengua estándar, con claridad, razonable fluidez y corrección, para la obtención del nivel de información previsto requiriendo, en su caso, las aclaraciones pertinentes para su completa comprensión, aplicando las normas de cortesía, protocolo asociadas al marco cultural u otras adecuadas a contextos de comunicación formal e informal.

CR3.3 La información contextual y no oral que se produce en conversaciones en grupo, visitas, negociaciones, reuniones de trabajo se interpreta procediendo al contraste con el contexto, antecedentes o testimonios para fidelizar los datos a

obtener, teniendo en cuenta el tono, humor, significado de expresiones idiomáticas, chistes y comportamientos de los interlocutores.

CR3.4 Las comunicaciones se realizan para conseguir un intercambio de información estandarizado referido a su actividad profesional, garantizando su fiabilidad a través de consultas a la normativa aplicable o a normas internas del propio trabajo o empresa.

CR3.5 Los elementos lingüísticos léxicos y funcionales en un intercambio oral de información se aplican, si procede, para facilitar la interpretación y comunicación, teniendo en cuenta las características del sector.

RP4: Expresar oralmente en lengua inglesa con un nivel de usuario básico la información relacionada con aspectos técnicos de la actividad profesional, adaptándose al canal de comunicación, presencial o a distancia que garantice la transmisión de la misma.

CR4.1 Las consideraciones técnicas de operaciones emitidas de forma oral relativas al uso de productos o ejecución de trabajos se comunican para garantizar la ejecución de las actividades en cualquier contexto (presencial, radiofónico o virtual), considerando las características del medio.

CR4.2 La información expresada de forma oral se emite para facilitar la comunicación de actividades profesionales utilizando vocabulario y construcciones gramaticales que permitan hacerse entender en la transmisión de la misma.

CR4.3 La caracterización sobre los medios de producción presentadas por los interlocutores que interactúan en el desempeño de las actividades profesionales se interpretan para su posible resolución presentando distintas soluciones al superior responsable.

RP5: Complimentar en lengua inglesa con un nivel de usuario básico la documentación, textos rutinarios, sencillos y coherentes, redactando, si procede, teniendo en cuenta la terminología al uso, relativa a expresiones, estructura y formas de presentación para dar respuesta a la actividad profesional.

CR5.1 La documentación se redacta a partir de varias fuentes seleccionadas con coherencia discursiva a fin de conseguir un desempeño efectivo de la actividad profesional, en base al conocimiento de la terminología del sector y de la normativa aplicable en el desempeño de su competencia.

CR5.2 Las expresiones usuales requeridas en los diferentes tipos de documentación (escritos, faxes, formularios, mensajes electrónicos, entre otros) se aplican en cualquier comunicación o documentación exigida, para diligenciar los escritos según costumbre y expresiones propias del sector.

CR5.3 Las consideraciones (características del producto, precio, condiciones de pago, transporte, entre otros) presentadas/recibidas, escritas/verbalizadas vinculadas a los interlocutores relacionados con la actividad profesional se interpretan para su posible resolución presentando distintas soluciones al superior responsable.

**Contexto profesional:****Medios de producción:**

Herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos).

**Productos y resultados:**

Interpretación del sentido general de la información oral, de la información y documentación, transmisión oral, expresión oral, cumplimentación de documentación en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, respectivamente.

**Información utilizada o generada:**

Información procedente de medios de comunicación, materiales audiovisuales técnicos, videos, CD, DVD u otros, retransmitidos o grabados. Instrucciones de trabajo/advertencias/aviso/consejos/especificaciones técnicas. Necesidades/reclamaciones/incidencias/malentendidos. Normativa aplicable, recomendaciones internacionales y normas internas de trabajo. Informes, manuales, planos, cartas, faxes, revistas, libros, páginas de Internet, «software», foros, glosarios en línea, correos electrónicos. Interfaces de los soportes informáticos. Avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro. Escritos, faxes, formularios, mensajes electrónicos, jerga y expresiones propias del sector.

**MÓDULO FORMATIVO 1: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR/USUARIO**

Nivel: 2

Código: MF0241\_2

Asociado a la UC: EJECUTAR LAS ACCIONES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR/USUARIO

Duración: 150 horas

**Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de atención y/o asesoramiento al cliente, consumidor y usuario a través de los canales de comunicación, adaptando el lenguaje y la forma de comunicación al canal utilizado.

*CE1.1 Describir conceptos de los canales de comunicación: «telefonía», «e-mail», «sms», «página Web», «networking», «e-commerce», «website», «chats», «e-CRM», «e-newsletters», «redes sociales», justificando su relevancia en el ámbito de las comunicaciones con clientes.*

*CE1.2 Definir técnicas de comunicación en situaciones de atención al cliente, consumidor y usuario identificando las barreras en la comunicación ejemplificando situaciones según el canal de comunicación utilizado.*

*CE1.3 Describir las fases que componen el proceso de atención al cliente, consumidor y usuario ejemplificando el proceso según la tipología de los clientes.*

*CE1.4 En un supuesto práctico de un departamento de atención al cliente de una empresa de servicios, partiendo de un listado de situaciones dadas, donde se exponen tipologías de clientes y roles:*

- Identificar el tipo de demanda formulada por el cliente a partir de la situación dada.*
- Identificar la tipología del cliente y aplicar el saludo protocolario que corresponda.*
- Efectuar una escucha activa y aplicar técnicas de comunicación y habilidades sociales que faciliten la empatía.*
- Identificar gestos posturas y/o movimientos corporales del cliente para reconocer los principales mensajes derivados de la comunicación no verbal.*
- Proporcionar información con claridad y/o alternativas que puedan satisfacer al cliente.*
- Aplicar durante todo el proceso la normativa de protección de datos de carácter personal.*

*CE1.5 Diferenciar características de los diferentes modelos de documentación escrita derivada de las relaciones empresariales, ejemplificando sus diferencias más destacadas.*

*CE1.6 Elaborar escritos que observen el tratamiento adaptado a diferentes canales de comunicación, explicando las diferencias entre los diferentes estilos.*

*CE1.7 En un supuesto práctico de un departamento de atención al cliente, sobre una consulta recibida por correo electrónico o mensajería instantánea de un cliente que solicita información sobre un producto y/o servicio concreto:*

- Responder utilizando el mismo canal de comunicación.*
- Identificarse e identificar al destinatario manteniendo las debidas normas de cortesía y protocolo.*
- Obtener la información histórica del cliente acudiendo a la herramienta de gestión de la relación con el cliente (CRM) o sistemas de Planificación de Recursos Empresariales - ERP (Enterprise Resource Planning) u otros.*
- Adaptar su actitud a la situación de la que se parte.*
- Favorecer la comunicación escrita con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma, adaptando el lenguaje y la forma de comunicación al canal utilizado.*

– Registrar la información relativa a la consulta en la herramienta de gestión de la relación con el cliente (CRM) o en los sistemas de Planificación de Recursos Empresariales - ERP (Enterprise Resource Planning).

– Aplicar durante todo el proceso la normativa de protección de datos de carácter personal.

C2: Aplicar procedimientos de fidelización de clientes y de servicios postventa de productos y/o servicios vendidos a través de los canales de comercialización según los criterios establecidos por la organización, adaptando el lenguaje y la forma de comunicación al canal utilizado.

*CE2.1 Explicar el significado del servicio posventa y de fidelización de clientes en los procesos comerciales, justificando su importancia como sistema de incentivo.*

*CE2.2 Enumerar sistemas de incentivos a aplicar a los clientes, consumidores y/o usuarios, juzgando su relevancia como premio a la lealtad.*

*CE2.3 Identificar posibles incidencias en un servicio postventa ejemplificando situaciones asociadas.*

*CE2.4 Describir técnicas de fidelización de clientes, consumidores y/o usuarios justificando los elementos racionales y/o emocionales que condicionan la conducta de los consumidores.*

*CE2.5 En un supuesto práctico de un servicio postventa en la comercialización de productos electrodomésticos, argumentado con un listado de clientes que han adquirido diferentes productos, donde se presta un servicio postventa:*

- Obtener información del listado de clientes, tipología y producto/s adquiridos.
- Identificar el canal o canales de comunicación idóneos para cada cliente, en función de su tipología.
- Establecer contacto con el cliente aplicando técnicas de comunicación, adaptando el lenguaje y la forma de comunicación al canal utilizado.
- Aplicar técnicas de comunicación que refuercen su vinculación a la marca.
- Aplicar durante todo el proceso la normativa de protección de datos de carácter personal y defensa de los consumidores y usuarios.

*CE2.6 En un supuesto práctico de fidelización de usuarios de una empresa de servicios, partiendo de un listado de clientes tipo que han disfrutado de los servicios adquiridos:*

- Obtener información del listado de usuarios, tipología y servicio disfrutado.
- Identificar el canal de compra y justificar la elección de este canal para contactar con el usuario.

- Establecer contacto aplicando técnicas apropiadas que faciliten la empatía y la comunicación.
- Ofertar programas de fidelización.
- Aplicar durante todo el proceso la normativa de protección de datos de carácter personal y defensa de los consumidores y usuarios.

C3: Aplicar técnicas de tramitación de la información en el servicio de atención al cliente, consumidor y usuario a través de los canales de comunicación, de forma manual y/o manejando a nivel usuario aplicaciones informáticas de gestión de relación con clientes.

*CE3.1 Explicar técnicas de organización y archivo de información, justificando su utilidad para garantizar una óptima gestión en el servicio de atención al cliente, consumidor y usuario.*

*CE3.2 Explicar el procedimiento de búsqueda masiva de información en archivos y soportes informáticos, justificando su utilidad para una gestión eficiente de la información.*

*CE3.3 Describir las características de dispositivos y medios de copias de seguridad tales como: «unidades de memoria externas», «unidades de memoria internas», «ubicaciones de red», «servidores», «aplicaciones específicas», «servicios en la nube», justificando su utilización y los procedimientos de registro y copias de seguridad.*

*CE3.4 Describir los principios de la normativa de protección de datos de carácter personal en la recogida y registro de información en el servicio de atención al cliente, justificando su utilidad.*

*CE3.5 En un supuesto práctico de organización de información en modo manual, con un listado de clientes con datos como: nombre, apellidos, dirección, localidad, fecha de nacimiento, producto adquirido, precio del producto:*

- Obtener información derivada del listado dado.
- Realizar una clasificación alfabética de los datos de los clientes.
- Realizar una clasificación por fechas en orden ascendente.
- Realizar una clasificación descendiente por precio de producto adquirido.
- Realizar una clasificación geográfica.
- Realizar una clasificación por agrupación de productos homogéneos.
- Aplicar durante todo el proceso la normativa de protección de datos de carácter personal.

*CE3.6 En un supuesto práctico de registro y actualización de bases de datos, partiendo de un listado de clientes con datos como: nombre, apellidos, dirección, localidad, fecha de nacimiento, producto adquirido, precio del producto:*

- Obtener información derivada del listado de clientes.*
- Abrir la base de datos.*
- Introducir en la base de datos la información del listado de clientes.*
- Comprobar la concordancia de datos antes de la grabación.*
- Realizar una copia de seguridad de la base de datos.*
- Aplicar durante todo el proceso la normativa de protección de datos de carácter personal.*

C4: Aplicar procedimientos para la obtención de información en la gestión de control de calidad del servicio prestado por una organización.

*CE4.1 Describir métodos y elementos usados para evaluar la calidad del servicio prestado por una organización, explicando las particularidades que les identifican.*

*CE4.2 Describir características de herramientas para la recopilación de la información del cliente como: «encuestas», «formularios», justificando su utilización en el proceso de obtención de la información.*

*CE4.3 Diferenciar contenido en la documentación susceptible de ser formulado por los clientes, consumidores y usuarios tales como: «consulta», «peticiones», «incidencias» y «reclamaciones», ejemplificando situaciones que evidencien sus características.*

*CE4.4 Describir los métodos utilizados para evaluar la calidad del servicio prestado, justificando su utilidad.*

*CE4.5 En un supuesto práctico de obtención de información para la evaluación del servicio prestado de una empresa de servicios, argumentado por unos cuestionarios completados con la opinión de los usuarios:*

- Recopilar la información de los cuestionarios facilitados.*
- Registrar la información en las aplicaciones de gestión de clientes.*
- Contrastar la información recopilada con la existente en los archivos de la empresa.*
- Analizar la información generada y elaborar un informe donde se recojan de manera estructurada y clara, conclusiones sobre el grado de satisfacción del servicio prestado y propuestas de mejora utilizando las aplicaciones informáticas de gestión disponibles.*

- *Informar al superior jerárquico de las incidencias derivadas del proceso.*
- *Aplicar durante todo el proceso la normativa de protección de datos de carácter personal.*

### **Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.4 y CE1.7; C2 respecto a CE2.5 y CE2.6; C3 respecto a CE3.5 y CE3.6; C4 respecto a CE4.5.

Otras capacidades:

Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Mostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Habituar al ritmo de trabajo de la organización.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Mostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

### **Contenidos:**

#### **1. Atención al cliente, consumidor y usuario en la organización empresarial**

Estructura y organización del departamento comercial y de atención al cliente: dependencia funcional. Los canales y elementos de comunicación de las empresas: presencial, no presencial. Principios básicos en las comunicaciones online/offline: barreras y dificultades. Técnicas de comunicación, negociación y resolución de conflictos a través de diferentes canales. Técnicas de comunicación: habilidades sociales, empatía, asertividad, persuasión, lenguaje positivo, escucha activa, escucha efectiva, feedback, inteligencia emocional. La comunicación no verbal. La comunicación telefónica: técnicas en la atención telefónica, expresión verbal, la sonrisa telefónica. La comunicación a través de internet: navegadores, correo electrónico, redes sociales, mensajería instantánea u otros. La comunicación escrita: normas. El cliente: tipología y características. Fases en el proceso de atención al cliente y conceptos básicos: expectativas, necesidades, satisfacción. Normas de cortesía en el trato con el cliente, los tratos protocolarios. Normativa aplicable de defensa de los consumidores y usuarios.

#### **2. Seguimiento postventa como elemento de fidelización**

El servicio postventa: concepto y características. La fidelización de clientes: concepto y objetivos. La fidelización de clientes B2C. Proceso de fidelización: captar, convencer y conservar. Estrategias de fidelización: incentivos y motivaciones. Elementos en la

fidelización: el sentimiento de pertenencia y el prestigio de la marca. Normas para la gestión con clientes.

### **3. Gestión, obtención y tratamiento de la información en el departamento de atención al cliente**

Naturaleza de la información en el servicio de atención al cliente. Procedimientos de obtención y recogida de información en función de los canales de comunicación. El archivo: finalidad, tipos de archivos. Técnicas de clasificación y archivo: alfabética, numérica, geográfica, ascendente, descendente, por productos y/o servicios, fechas u otras clasificaciones en función de la tipología de la información. Documentación derivada de la atención al cliente. Confección y presentación de informes: registro de la información. Normativa aplicable de protección de datos de carácter personal.

### **4. Las bases de datos para el tratamiento de la información en el departamento de atención al cliente, consumidor y usuario**

Aplicaciones de gestión de relación con el cliente (CRM). Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales - ERP (Enterprise Resource Planning). La base de datos: estructura y funciones. Tipos de bases de datos: bases de datos documentales. Utilización de bases de datos y aplicaciones de gestión de relación con clientes: grabación de información, consulta, modificación y borrado de archivos y registros, impresión, búsqueda y recuperación de archivos y registros. Dispositivos y sistemas de protección de la información: copia de seguridad.

### **5. Calidad en la prestación de servicios de atención al cliente**

El proceso de detección de la calidad en el servicio: recopilación y registro de la información. Documentos de recopilación de la información. La importancia del cliente como centro de decisión. Elementos y métodos de control de la calidad. Métodos de evaluación de la calidad y la satisfacción del cliente. Mejora continua: medidas correctoras. Consultas, peticiones, incidencias y reclamaciones.

#### **Parámetros de contexto de la formación:**

##### **Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

##### **Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la ejecución de las acciones del servicio de atención al cliente, consumidor y usuario, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

– Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## **MÓDULO FORMATIVO 2: GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN LA ATENCIÓN A LA CLIENTELA**

**Nivel: 3**

**Código: MF0245\_3**

**Asociado a la UC: Gestionar quejas y reclamaciones en la atención a la clientela**

**Duración: 180 horas**

### **Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Analizar consultas, quejas o reclamaciones en materia de consumo, consultando fuentes de información fiables, identificando el procedimiento a seguir, determinando las vías de actuación según la naturaleza de la queja o reclamación.

*CE1.1 Enumerar técnicas de comunicación: presencial, telefónica o telemática, entre otras, elaborando protocolos de atención a la clientela.*

*CE1.2 Identificar técnicas de cortesía en la atención a la clientela, implementando habilidades de asertividad, escucha activa y empatía.*

*CE1.3 Listar funciones del departamento de atención a la clientela, detallando las actuaciones que se pueden desarrollar en empresas, organismos oficiales y comercio online.*

*CE1.4 Confeccionar un escrito de respuesta, utilizando medios electrónicos, burofax, correo administrativo, email, indicando los plazos establecidos para la presentación de su reclamación, queja o consulta, formato de elaboración y tiempos de respuesta.*

*CE1.5 En un supuesto práctico de simulación en la atención a la clientela de forma telefónica, por carta, chats, foros, redes sociales, entre otros, aplicando habilidades sociales:*

*– Indicar su nombre ante el consumidor, citando la empresa que representa, mostrando una actitud educada.*

*– Atender las explicaciones de la clientela, mostrando interés y escuchando de manera activa el relato de los hechos.*

*– Realizar la gestión con diligencia, analizando las explicaciones de la clientela.*

*CE1.6 En un supuesto práctico de simulación en la atención a la clientela de forma telefónica, por carta, chats, foros, redes sociales, entre otros, aplicando habilidades sociales:*

- Resolver consultas, quejas o reclamaciones, manifestando interés por satisfacer y atender la demanda concreta.*
- Analizar el comportamiento de la clientela, interpretando y exponiendo la petición de información del consumidor.*
- Identificar la información que hay que suministrar, utilizando técnicas de comunicación asociadas a la situación y al interlocutor.*

**C2:** Analizar consultas, quejas o reclamaciones, definiendo los mecanismos de reclamación, mediación o arbitraje, asesorando al consumidor sobre sus derechos, aportando soluciones a la clientela.

*CE2.1 Planificar protocolos de actuación ante consultas complejas que no se resuelven con inmediatez, aplicando criterios de prudencia y coherencia, elaborando respuestas tipo.*

*CE2.2 Identificar fuentes fiables de consulta, relacionadas con quejas o reclamaciones en materia de consumo, identificando el cumplimiento de los procedimientos para su resolución.*

*CE2.3 Identificar los mecanismos de mediación, arbitraje o reclamación, indicando la documentación para su tramitación: facturas, contratos, presupuestos, resguardos, folletos, conversaciones, correspondencia o emails mantenidos con la empresa, reclamaciones anteriores realizadas y respuestas obtenidas, entre otros, enumerando la gestión a realizar, explicando el fundamento de su consulta, queja o reclamación.*

*CE2.4 En un supuesto práctico en el que se requiere realizar notificaciones de soluciones a las consultas, quejas o reclamaciones, planteadas por consumidores o usuarios, empleando distintos canales:*

- Simular una cita presencial de atención a la clientela, definiendo plazos de respuesta y vías de actuación.*
- Elaborar escritos para enviar por correo postal, informado de la situación, plazos de respuesta y vías de actuación.*
- Redactar correos electrónicos a la clientela, explicando vías de actuación y plazos de respuesta.*

*CE2.5 En un supuesto práctico en el que se requiere cumplimentar hojas de reclamación, planteando soluciones, aplicando habilidades sociales:*

- Cumplimentar los datos de la clientela, relatando los hechos que solicita.*
- Realizar varias exposiciones de la reclamación, planteando solución a las mismas.*

– Exponer una reclamación de manera verbal o escrita, indicando de forma ordenada, clara y precisa el relato de los hechos, especificando los requerimientos de la clientela.

*CE2.6 Identificar técnicas y procedimientos en la atención de consumidores ancianos o con discapacidad: visual, auditiva, intelectual, entre otras.*

C3: Interpretar expedientes con información y documentación en distintos soportes, detectando la presencia de criterios de veracidad e imparcialidad, formalizando quejas o reclamaciones identificando los intereses de la clientela.

*CE3.1 Identificar a los actores implicados en la recogida de información y toma de datos, organizando la documentación aportada, en los distintos soportes y formatos.*

*CE3.2 Enumerar indicios relacionados con las circunstancias y la información referida a la queja o reclamación, incluyendo a las personas implicadas, documentando las evidencias para la toma de decisiones.*

*CE3.3 Analizar información recabada por la clientela en los formatos, soportes y medios convencionales: conversaciones, registros, documentos, así como digitales: fotografías, conversaciones en redes sociales o webs, vídeos, archivos, entre otros, utilizando criterios de verificación, clasificación y envío, atendiendo al plan de actuación definido para la tramitación de la reclamación.*

*CE3.4 Aplicar el plan de actuación en materia de cláusulas abusivas, adecuando las acciones de conformidad con las partes, determinando las prioridades en función de la complejidad del problema.*

*CE3.5 Ejemplificar la tramitación de la queja o reclamación aportando un resumen, síntesis o clasificación, atendiendo a la veracidad de los hechos, analizando la información de que dispone, manteniendo la imparcialidad, respetando el procedimiento administrativo definido, utilizando medios convencionales o electrónicos.*

*CE3.6 Analizar la información y la documentación, atendiendo al cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), verificando la conformidad del proceso, revisando la ejecución de los pasos previos, el correcto cumplimiento de los requisitos para ser admitida a trámite, resolviendo el conflicto.*

C4: Redactar un informe personalizado de una queja o reclamación para enviar a través de medios convencionales o electrónicos a los actores implicados en la gestión de un conflicto, garantizando los intereses de la clientela, para su resolución en el plazo convenido.

*CE4.1 Analizar el seguimiento de un expediente de queja o reclamación tramitada ante el agente competente en materia de resolución, obteniendo información de la fase en la que se encuentra, identificando medidas que se podrían adoptar en materia de: evolución, retrasos, incidencias, problemas detectados en la gestión de la resolución, entre otros, preparando informes para trasladar al interesado, informando del estado en el que se encuentra el proceso y del grado de cumplimiento de los plazos pactados.*

*CE4.2 Ejemplificar la comunicación de la resolución del conflicto por instancias superiores, argumentando su contenido y clasificando la respuesta de la persona interesada, utilizando medios convencionales o electrónicos, cumpliendo con los plazos estipulados.*

*CE4.3 Estructurar el cierre del proceso de gestión de la queja o reclamación para informar al interesado de las actuaciones realizadas, incluyendo la notificación de la resolución obtenida (favorable o no), orientando al reclamante sobre sus opciones, garantizando la satisfacción del interesado con la gestión realizada.*

*CE4.4 Procesar respuestas obtenidas, utilizando técnicas de archivo, estadísticas y de tratamiento informático, entre otras, facilitando su análisis posterior antes de proceder al archivo de la resolución de la queja o reclamación.*

*CE4.5 En un supuesto práctico en el que se requiere la gestión de una queja o reclamación, gestionando la atención a la clientela, aplicando habilidades sociales:*

- Identificar el estado en el que se encuentra la queja o reclamación, obteniendo información para trasladar a la clientela.*
- Obtener información relacionada con el seguimiento de una queja o reclamación mediante la simulación de llamadas telefónicas, informando a la clientela del estado de su expediente.*
- Explicar el cierre de una queja o reclamación, informando a las personas interesadas sobre las actuaciones llevadas a cabo y las resoluciones obtenidas.*
- Utilizar técnicas de archivo, estadísticas y tratamiento informático, archivando expedientes.*

**C5:** Elaborar un plan de seguimiento para evitar quejas o reclamaciones futuras, implementando actuaciones que aseguren un servicio de atención a la clientela.

*CE5.1 Identificar la evolución de un proceso de reclamación, informando de gestiones a realizar, plazos y supervisión definidas para el desarrollo del expediente.*

*CE5.2 En un supuesto práctico de medición de la satisfacción de clientes, analizando los datos obtenidos:*

- Elaborar encuestas, confeccionando formularios de calidad a través de medios convencionales, digitales y soportes interactivos, enumerando las preguntas a realizar.*
- Confeccionar planes de actuación para evitar quejas o reclamaciones futuras de la clientela, verificando que las acciones pueden ser cumplidas en tiempo y forma.*

*CE5.3 Enumerar gestiones a realizar en cuanto a clasificación de expedientes, especificando procesos y desarrollo, dependiendo de la complejidad de estos.*

*CE5.4 Elaborar un listado de herramientas de detección de satisfacción de la clientela, identificando los distintos canales de consulta e información.*

*CE5.5 Enumerar los canales y programas de fidelización, técnicas y atenciones comerciales, agrupando los que generan satisfacción en la clientela.*

*CE5.6 En un supuesto práctico en el que se requiere realizar actuaciones relacionadas con el control y auditorías, analizando el servicio de atención a la clientela:*

*– Listar actuaciones de control y auditoría a realizar del personal implicado en el proceso, utilizando medios telemáticos, grabaciones, auditorías.*

*– Elaborar planes de actuación de diferentes reclamaciones, asegurando el cumplimiento de los procesos.*

### **Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.5 y CE1.6; C2 respecto a CE2.4 y CE2.5; C4 en relación a CE4.5; C5 respecto a CE5.2 y CE5.6.

Otras capacidades:

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del sexo.

Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.

Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación en las condiciones de trabajo entre mujeres y hombres.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

### **Contenidos:**

#### **1. Protección del consumidor y usuario**

De la sociedad de consumo a la sociedad de la información. Ciudadanía y rol de la clientela. Derechos del consumidor: Derechos de 1.<sup>a</sup> y 2.<sup>a</sup> generación. Los derechos de 3.<sup>a</sup> generación: de la solidaridad Interorganizativa. Nuevos derechos y responsabilidades de los consumidores y usuarios. La defensa del consumidor: Normativa sobre defensa de consumidores y usuarios. Leyes Autonómicas de protección al consumidor. Origen, contenido y alcance. Medios de ejecución de la ley. Desde Tratado de Roma a la Constitución Europea: la evolución comunitaria de defensa del consumidor y usuario.

#### **2. Instituciones y organismos de protección al consumidor**

Entes públicos de protección al consumidor: Tipología de entes públicos y su organigrama funcional: Administración central. Autonómica. Provincial. Local. El defensor del pueblo. El tribunal de defensa de la competencia. Comisión Nacional de Energía Comisión del Mercado de Telecomunicaciones. Competencias generales de cada organismo y específicas del personal. Los entes privados de protección al consumidor. Tipología de entes privados y su organigrama funcional: Asociaciones de consumidores. Asociaciones sectoriales. Cooperativas de consumo.

### 3. Departamentos de atención al consumidor en las empresas

Dependencia funcional en la empresa: Organigramas. Interrelaciones. Funciones fundamentales desarrolladas en la atención a la clientela: Naturaleza. Efectos. El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al consumidor: Relaciones públicas. Establecimiento de canales de comunicación con la clientela.

### 4. Reclamaciones y denuncias en materia de consumo

Normativa reguladora en caso de reclamación o denuncia. Procedimiento de recogida de las reclamaciones o denuncias. Elementos formales que contextualizan la reclamación. Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Configuración documental de la reclamación. Tramitación y gestión: Proceso de tramitación de una reclamación: Plazos de presentación. Interposición de la reclamación ante los distintos órganos/entes. La actuación administrativa y los actos administrativos: Concepto y elementos. Clases. Eficacia de los actos. El silencio administrativo.

### 5. Mediación y arbitraje

Características. Situaciones en las que se puede originar una mediación/arbitraje de consumo. La mediación: Personas jurídicas y físicas que intervienen en la mediación. Requisitos exigibles. Aspectos formales. Procedimientos seguidos. El arbitraje de consumo: Normativa aplicable a las situaciones de arbitraje en consumo. Juntas arbitrales. Organigrama funcional. Personas jurídicas y físicas que intervienen en el arbitraje. Procedimientos aplicables.

### 6. Comunicación y negociación de quejas y reclamaciones

Procesos de comunicación en situaciones de quejas y reclamaciones Tipos de procesos de comunicación: Interpersonal. Telefónica. Escrita. Técnicas: La escucha activa y empática. Asertividad. Tratamiento a la clientela, consumidor y usuario ante las quejas y reclamaciones. Habilidades personales y sociales. Objetivos en la negociación de una reclamación (denuncia del consumidor). Técnicas utilizadas en la negociación de reclamaciones. Caracterización de los distintos tipos de clientela. Planes de negociaciones: Preparación. Desarrollo.

### 7. Actuaciones de control y calidad de servicio

Situaciones en las que se requieren actuaciones de control. Tratamiento de anomalías: Forma. Plazos. Incidencias y anomalías. Técnicas utilizadas para la identificación de necesidades de control. Clasificación de expedientes. Gestión de alertas. Auditorías técnicas. Procedimientos de control del servicio: Parámetros de control. Técnicas de control. Concepto de calidad. Sellos de calidad. Sistemas de gestión de calidad. Mejora continua. Evaluación y control del servicio: Herramientas utilizadas. Formularios de calidad a través de medios convencionales, digitales, soportes interactivos y dispositivos adaptados a la diversidad existente. Programas de medición de lealtad de la clientela Net Promoter Score (NPS), programas de medición de la satisfacción Customer Satisfaction Score (CSAT), programas para valorar el esfuerzo de la clientela Customer Effort Score, (CES). Medidas correctoras. Calidad Postventa. Difusión y Branding. Herramientas para mejorar la experiencia de usuario User Experience (UX): servicios postventa, puntos de información y gestión de incidencias. Programas de fidelización de la clientela.

**Parámetros de contexto de la formación:****Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

**Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la gestión de quejas y reclamaciones en la atención a la clientela que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

**MÓDULO FORMATIVO 3: GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN EN MATERIA DE CONSUMO**

**Nivel: 3**

**Código: MF0246\_3**

**Asociado a la UC: GESTIONAR INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN EN MATERIA DE CONSUMO**

**Duración: 180 horas**

**Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Elaborar informes relacionados con el consumo de bienes y servicios, clasificando la información, utilizando aplicaciones para el tratamiento de la información.

*CE1.1 Obtener información de fuentes oficiales en materia de consumo existentes con independencia del ámbito territorial, utilizando fuentes documentales públicas y privadas y motores de búsqueda online.*

*CE1.2 Reconocer canales y medios oficiales de información y divulgación, la normativa en materia de consumo y derechos del consumidor, mecanismos judiciales y extrajudiciales en la resolución de conflictos, entre otros.*

*CE1.3 Describir parámetros que definen la fiabilidad de una información, su tratamiento estadístico y su utilidad para la toma de decisiones.*

*CE1.4 En un supuesto práctico de demanda de información, analizando los costes, facilitando información del sector, la competencia o de un entorno de interés:*

- Definir el objetivo de la demanda de información, comprobando que las técnicas de recogida son fiables y están actualizadas.*
- Identificar las fuentes de información oficial y sectorial, utilizando la web y/o motores de búsqueda en la web,*
- Consultar catálogos de bibliotecas y hemerotecas, utilizando la web y los motores de búsqueda.*
- Clasificar la información obtenida en categorías, utilizando tesauros, palabras clave, temas que faciliten el análisis e interpretación.*
- Calcular la relación coste/rendimiento de las fuentes de información utilizadas, valorando el precio, forma de acceso y soporte.*

*CE1.5 En un supuesto práctico de reclamación de la clientela abordando situaciones de alerta con posibles consecuencias legales, económicas y reputacionales de la empresa:*

- Definir el objetivo de la demanda o necesidad de información, identificando las fuentes de información oficial y sectorial utilizando la web y los motores de búsqueda.*
- Consultar normativa, catálogos de bibliotecas, hemerotecas, entre otros, identificando situaciones análogas producidas en el pasado, en el mismo u otros sectores, haciendo análisis comparativo entre decisiones tomadas y resultados obtenidos.*

**C2:** Analizar información y documentación relacionada con consumo y derechos del consumidor de bienes y servicios, utilizando aplicaciones informáticas.

*CE2.1 Catalogar documentación en materia de consumo, utilizando criterios de clasificación, indexación y etiquetado analógico y digital.*

*CE2.2 En un supuesto práctico de acceso a información física y digital en materia de consumo en el que se requiere consultar datos procedentes de la actividad comercial, analizando el comportamiento del consumidor:*

- Interpretar terminología en materia de consumo, definiendo las partes en cada proceso.*
- Archivar información personal de los consumidores, respetando la normativa sobre protección de datos.*
- Identificar los riesgos de un archivado erróneo y las consecuencias organizativas y legales, buscando soluciones para resarcir el fallo.*

*CE2.3 En un supuesto práctico en el que se plantea una reclamación en materia de consumo de un sector, producto o servicio de gran consumo, planteando alternativas de resolución:*

- Diferenciar entre queja y reclamación y sus consecuencias legales, comparando la naturaleza de cada una de ellas.*
- Identificar aspectos de la reclamación y los derechos del consumidor y de la empresa, determinando las obligaciones de las partes.*
- Explicar el objeto y demandas de la reclamación, valorando el impacto que tiene para el consumidor y para la empresa.*
- Proponer actuaciones frente a la reclamación, analizando su repercusión para la empresa.*

*CE2.4 Interpretar indicadores clave de desempeño Key Performance Indicator (KPI) resultantes del análisis procedente de las consultas, quejas y reclamaciones que realiza el consumidor, comparando sus resultados, mejorando el servicio a prestar.*

*CE2.5 Analizar normativa aplicable en materia de consumo y protección de datos, actualizando y borrando información personal de las bases de datos y plataformas de gestión de información del consumidor.*

*CE2.6 Identificar técnicas y procedimientos en la atención de consumidores ancianos o con discapacidad: visual, auditiva, intelectual, entre otras.*

**C3:** Aplicar procedimientos y métodos de organización, en el tratamiento y difusión de la información de consumo, utilizando medios electrónicos.

*CE3.1 Diferenciar sistemas de organización y tratamiento de la información de consumo, identificando las fuentes de información más utilizadas.*

*CE3.2 Elaborar documentos informativos para consumidores, aportando datos, informando sobre derechos y situaciones de vulnerabilidad.*

*CE3.3 En un supuesto práctico, en el que se precisa difusión de información en materia de consumo a un colectivo de consumidores, determinando su alcance:*

- Identificar el canal o canales para llegar al público objetivo, comparando los costes.*
- Elaborar un boletín informativo electrónico o lista de correo, proponiendo vías de difusión en función del colectivo diana, utilizando aplicaciones informáticas.*
- Elaborar contenidos audiovisuales y digitales de información, infografías, píldoras formativas, presentaciones, entre otros.*

*CE3.4 Aplicar técnicas de planificación de procedimientos de elaboración de contenidos audiovisuales informativos sobre los derechos de los consumidores, utilizando herramientas informáticas.*

C4: Analizar estándares de seguridad informática y la normativa de protección de datos personales, determinando su aplicación a los sistemas de información en materia de consumo.

*CE4.1 Implementar procedimientos de copia de seguridad de sistemas de información, describiendo las ubicaciones y la frecuencia de almacenamiento.*

*CE4.2 Categorizar las aplicaciones de control de acceso a los sistemas de información, diferenciando entre almacenamientos físicos y virtuales.*

*CE4.3 Reconocer la normativa de protección de datos personales, identificando los derechos de los usuarios del sistema de información y las medidas para su tratamiento.*

*CE4.4 Analizar el contenido de las directivas de ciberseguridad, incidiendo en los sistemas de acceso a los sistemas de información.*

*CE4.5 Determinar los riesgos relacionados con la ciberseguridad, analizando los elementos, factores y circunstancias que generan la probabilidad de acceso no permitido a datos confidenciales.*

C5: Relacionar la usabilidad de un sistema de información en materia de consumo con su actualización, identificando los nuevos sistemas y su compatibilidad.

*CE5.1 Identificar las pautas de actualización de los sistemas de información en materia de consumo, analizando las aplicaciones de gestión más comunes del mercado.*

*CE5.2 Analizar las ventajas e inconvenientes de sustituir los sistemas de información en materia de consumo, justificando la estructura de costes.*

*CE5.3 Contrastar que la información en materia de consumo en un sistema está actualizada, utilizando procedimientos de filtrado de contenidos obsoletos.*

*CE5.4 Operar con bases de datos, creando alertas sobre cambios en la normativa de consumo, analizando las modificaciones.*

### **Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.4 y CE1.5; C2 respecto a CE 22 y CE2.3; C3 en relación al CE3.3.

Otras capacidades:

Adaptarse a la organización, a sus cambios estructurales y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

Promover la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, sencilla y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Favorecer la igualdad efectiva entre mujeres y hombres en el desempeño competencial.

## Contenidos:

### 1. Técnicas de búsqueda de información en materia de consumo

Diferenciación medios, canales y tipos de fuentes de información. Fuentes de información en materia de consumo a nivel europeo y nacional. Aplicación procedimientos de obtención de información. Análisis comparativo de las fuentes/documentos de información de consumo. Calidad y fiabilidad de la información. Aplicación de motores y técnicas de búsqueda online de la información en materia de consumo.

### 2. Técnicas de catalogación y archivo

Lenguajes documentales, tesauros y palabras claves en consumo. Instrumentos de catalogación, indización y clasificación. Elaboración bibliografía, fichas de contenido y bancos o bases de datos de documentos en consumo. Aplicación de técnicas de catalogación y archivo, convencional e informática, de la documentación e información generada.

### 3. Elaboración de boletines y documentación de síntesis de información en consumo

Finalidad, estructura y presentación de la documentación. Estructura de las fichas de contenido. Fases del proceso documental. Técnicas de elaboración de documentos de síntesis y comunicación escrita. Aplicación técnica de tratamiento y presentación de documentos. Elaboración de boletines electrónicos.

### 4. Organización de centros documentales

Funciones y servicios de los centros documentales. Descripción de fondos documentales. Aspectos técnicos y administrativos. Aplicación de técnicas de atención a la clientela. Integración de servicios informáticos. Archivística, funciones y objetivos. Aspectos legales de la archivística.

### 5. Tecnologías aplicadas al tratamiento y organización de la información en consumo

La informática aplicada a los centros documentales, bancos y bases de datos. Métodos de acceso a la información por el usuario a través de las bases de datos. Computación en la nube. Utilización de gestión integral de relaciones con la clientela. Customer Relationship Management (CRM). Aplicaciones informáticas de tratamiento de la información. Aplicaciones informáticas para la organización de información. Estándares de seguridad informática. Ciberseguridad. Normativa de protección de datos personales.

## Parámetros de contexto de la formación:

### Espacios e instalaciones:

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales,

accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

#### **Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión de información y documentación en materia de consumo, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

#### **MÓDULO FORMATIVO 4: COMUNICACIÓN EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL**

**Nivel: 2**

**Código: MF9998\_2**

**Asociado a la UC: COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL**

**Duración: 120 horas**

#### **Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Aplicar técnicas de interpretación de ideas derivadas de informaciones orales en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, dentro del propio campo de especialización o de interés laboral, emitidas de forma presencial o a través de cualquier medio o soporte de comunicación sin excesivos ruidos ni distorsiones.

*CE1.1 Captar los puntos principales y detalles relevantes de mensajes grabados o de viva voz, bien articulados, que contengan instrucciones, indicaciones u otra información entre varios interlocutores.*

*CE1.2 Comprender conversaciones informales en transacciones y gestiones cotidianas y estructuradas, o menos habituales, sobre temas de un entorno personal –identificación personal, intereses, otros–, familiar y profesional de clientes tipo.*

*CE1.3 Interpretar instrucciones y mensajes orales, comprendiendo aspectos generales, realizando anotaciones y consiguiendo aclaraciones sobre aspectos*

*ambiguos, siempre que pueda pedir que se le repita, o que se reformule, aclare o elabore algo de lo que se le ha dicho.*

*CE1.4 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, en una situación profesional definida en la que se simula la atención a un cliente:*

- Identificar las demandas formuladas oralmente por el cliente, interno o externo, explicando las ideas principales a un superior.*
- Identificar los elementos no verbales de comunicación, haciendo evidente al interlocutor que se le presta la atención requerida.*
- Realizar anotaciones sobre elementos importantes del mensaje mientras se escucha el mismo.*
- Aplicar estrategias para favorecer y confirmar la recepción del mensaje.*

**C2:** Aplicar técnicas de interpretación con un nivel de usuario básico en documentos escritos en lengua inglesa, con distintos tipos de informaciones y formato, garantizando la comprensión de textos cortos y simples, que traten de asuntos cotidianos o de su área de interés o especialización.

*CE2.1 Interpretar el sentido general, los puntos principales e información relevante de documentos con léxico habitual o menos frecuente, dentro de un área de interés o especialidad profesional e identificar herramientas y recursos de traducción de acceso rápido, justificando su uso.*

*CE2.2 Interpretar el mensaje de cartas, faxes o correos electrónicos de carácter formal, oficial o institucional como para poder reaccionar en consecuencia.*

*CE2.3 Localizar con facilidad información específica de carácter concreto en textos periodísticos en cualquier soporte, bien estructurados y de extensión media, reconociendo las ideas significativas e identificando las conclusiones principales siempre que se puedan releer alguna de las partes.*

*CE2.4 Identificar, entendiendo la información específica de carácter concreto en páginas Web y otros materiales de referencia o consulta claramente estructurados sobre asuntos ocupacionales relacionados con su especialidad o con sus intereses.*

*CE2.5 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de documentos reales y habituales pertenecientes al campo de especialización:*

- Identificar el tipo de información solicitada en cada apartado a fin de dar cumplida contestación.*
- Identificar las características del tipo de documento incorporando la información demandada.*
- Extraer detalles específicos tales como nombres, horas, fechas, tarifas, cuotas, precios, características técnicas, u otras, de fuentes y textos diversos.*

- Interpretar con exactitud expresiones específicas del ámbito profesional.
- Inferir el posible significado de palabras y expresiones desconocidas a partir del análisis del contexto en el que se encuentran.
- Traducir el contenido de los documentos garantizando el respeto a la temática de la actividad profesional.
- Comprobar la comprensión y comunicarlo a la persona responsable.

CE2.6 Comprender la información específica de carácter concreto en avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro.

CE2.7 Contextualizar la información traducida en textos escritos en lengua inglesa con un nivel de usuario básico.

CE2.8 Traducir la documentación no compleja ni extensa de manera precisa, utilizando las herramientas de traducción adaptadas a la comprensión del texto.

C3: Expresarse oralmente, en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, demostrando claridad y detalle, en situaciones tipo no complejas del ámbito social y profesional, adecuando el discurso a la situación comunicativa.

CE3.1 Identificar transacciones y gestiones tales como estructuras, registros y formalidades obteniendo los datos precisos para el desarrollo de la actividad profesional.

CE3.2 En un supuesto práctico de simulaciones de transmisión de mensajes e instrucciones orales de forma presencial, directa, o telefónica:

- Transmitir el mensaje propuesto de forma precisa, clara.
- Describir oralmente las fases de las instrucciones o procedimientos propuestos, demostrando precisión.
- Utilizar el vocabulario correspondiente, así como otros elementos del lenguaje que produzcan un discurso claro y coherente.
- Expresar sugerencias comprobando su efecto sobre el interlocutor.
- Ofrecer la información verbal de forma clara en un discurso comprensible.

CE3.3 Analizar la información no oral que se produce en intercambios o conversaciones para ser contrastada con el contexto y así conseguir los datos a obtener.

CE3.4 Participar en conversaciones sencillas, formales, entrevistas y reuniones de carácter laboral, sobre temas habituales en estos contextos, intercambiando información y opiniones.

*CE3.5 Utilizar con corrección el léxico específico del ámbito profesional con flexibilidad, adaptándolo a las características socioculturales del interlocutor y a las del contexto comunicativo dado, adecuando la formulación del discurso, el registro y los elementos no verbales de la comunicación.*

C4: Mantener conversaciones comprensibles, en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, comprendiendo y proporcionando explicaciones en situaciones habituales tipo, rutinarias del ámbito profesional.

*CE4.1 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, en simulaciones previamente definidas de atención y asesoramiento de clientes a través de conversaciones uno a uno:*

- Aplicar las normas de protocolo en el discurso con el interlocutor.*
- Informar utilizando las normas de protocolo y cortesía en el registro lingüístico.*
- Emplear las estructuras y fórmulas de cortesía de la lengua y cultura del interlocutor, aplicándolas en saludos, despedidas, ofrecimientos, peticiones u otras.*
- Expresarse con corrección, de manera comprensible, empleando las expresiones léxicas específicas adecuadas a la actividad profesional.*
- Valorar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.*

*CE4.2 Utilizar el vocabulario técnico adecuado en el marco de la actividad profesional, demostrando el nivel de eficacia y corrección que permita la comunicación, utilizando las expresiones técnicas habituales en las conversaciones con pautas de cortesía asociadas a la cultura de la lengua utilizada y del interlocutor.*

*CE4.3 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, previamente definido en el que se plantean situaciones delicadas o conflictivas:*

- Identificar las normas de protocolo, aplicándolas en el saludo al interlocutor.*
- Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje y la entonación adecuada a la situación.*
- Pedir disculpas comunicando de manera sucinta los errores cometidos.*
- Reformular las expresiones en las que se presentan dificultades.*
- Valorar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.*
- Presentar la situación al superior responsable para que él se encargue de su resolución.*

C5: Aplicar técnicas de redacción y cumplimentación de documentos profesionales sencillos y habituales en las actividades laborales, en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, de manera precisa y en todo tipo de soporte, utilizando el lenguaje técnico apropiado, y aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica.

*CE5.1 Utilizar con corrección los elementos gramaticales, los signos de puntuación y la ortografía de las palabras de uso general y de las especialidades de su actividad profesional, así como un repertorio de estructuras habituales relacionadas con las situaciones más predecibles, no generando en ningún caso malentendidos y generando efecto de profesionalidad en el destinatario.*

*CE5.2 Incorporar a la producción del texto escrito los conocimientos socioculturales y sociolingüísticos adquiridos relativos a relaciones interpersonales y convenciones sociales, seleccionando y aportando información, ajustando la expresión al destinatario, al propósito comunicativo, al tema tratado y al soporte textual con cortesía.*

*CE5.3 En un supuesto práctico de gestión de reclamaciones, incidencias o malentendidos:*

- Identificar los documentos para la formalización de la gestión deseada.*
- Describir por escrito las características esenciales de la información o requerimiento propuesto.*
- Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje adecuado a la actividad profesional.*
- Redactar un conjunto de instrucciones dirigidas al destinatario propio de la comunicación.*
- Cumplimentar el documento específico detallando los datos requeridos con precisión.*
- Resumir las informaciones procedentes de diversas fuentes en un informe breve y sencillo.*
- Verificar la corrección gramatical y ortográfica del texto.*
- Pedir disculpas comunicando de manera clara y sencilla los errores cometidos.*

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.5; C3 respecto a CE3.2; C4 respecto a CE4.1 y CE4.3; C5 respecto a CE5.3.

Otras capacidades:

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

## Contenidos:

### 1. Comprensión del mensaje oral emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico

Comprensión de textos orales: expresión e interacción. Estrategias de comprensión: movilización de información previa sobre tipo de tarea y tema, identificación del tipo textual, adaptando la comprensión al mismo, distinción de tipos de comprensión, formulación de hipótesis sobre contenido y contexto, reformulación de hipótesis e información a partir de la comprensión de nuevos elementos, reconocimiento del léxico escrito común, distinción y aplicación a la comprensión del texto oral, los significados y funciones específicos generalmente asociados a diversas estructuras sintácticas de uso común según el contexto de comunicación, aspectos socioculturales y sociolingüísticos: convenciones sociales, normas de cortesía y registros; costumbres, valores, creencias y actitudes. Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales. Estructuras sintáctico-discursivas: léxico oral de uso común (recepción). Patrones sonoros acentuales, rítmicos y de entonación.

### 2. Elaboración del mensaje oral emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico

Producción de textos orales: expresión e interacción. Estrategias de producción. Planificación: concebir el mensaje con claridad, distinguiendo su idea o ideas principales y su estructura básica, adecuar el texto al destinatario, contexto y canal. Ejecución: expresar el mensaje con claridad y coherencia, estructurándolo adecuadamente y ajustándose, en su caso, a los modelos y fórmulas de cada tipo de texto, reajustar la tarea o el mensaje, tras valorar las dificultades y los recursos disponibles, apoyarse en y sacar el máximo partido de los conocimientos previos, compensar las carencias lingüísticas mediante procedimientos lingüísticos, paralingüísticos o paratextuales. Lingüísticos: definir o parafrasear un término o expresión, pedir ayuda, señalar objetos, usar deícticos o realizar acciones que aclaran el significado, usar lenguaje corporal culturalmente pertinente –gestos, expresiones faciales, posturas, contacto visual o corporal– y cualidades prosódicas convencionales. Aspectos socioculturales y sociolingüísticos. Estructuras sintáctico-discursivas: léxico oral de uso común (producción).

### 3. Comprensión del mensaje escrito emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico

Comprensión de textos escritos: expresión e interacción. Estrategias de comprensión: identificación de información esencial, los puntos más relevantes y detalles importantes en textos, distinción de tipo de texto y aplicar las estrategias más adecuadas para comprender el sentido general, la información esencial, los puntos e ideas principales o los detalles relevantes del texto, aplicación a la comprensión del texto, los conocimientos sociolingüísticos, inferencia y formulación de hipótesis sobre significados a partir de la comprensión de distintos elementos, distinción de la función o funciones comunicativas principales del texto, reconocimiento del léxico escrito común y estructuras sintácticas de uso frecuente. Aspectos socioculturales y sociolingüísticos. Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales. Estructuras sintáctico-

discursivas: léxico escrito de uso común (producción). Patrones gráficos y convenciones ortográficas.

#### **4. Producción del mensaje escrito emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico**

Producción de textos escritos: expresión e interacción. Estrategias de producción. Planificación: movilizar las competencias generales y comunicativas con el fin de realizar eficazmente la actividad profesional, localizar y usar recursos lingüísticos o temáticos. Ejecución: expresar el mensaje con claridad ajustándose a los modelos y fórmulas de cada tipo de texto, reajustar la tarea o el mensaje tras valorar las dificultades y los recursos disponibles, apoyarse en y sacar el máximo partido de los conocimientos previos, ajustarse a los patrones ortográficos, de puntuación y de formato de uso común, y algunos de carácter más específico. Aspectos socioculturales y sociolingüísticos. Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales. Estructuras sintáctico-discursivas: léxico escrito de uso común (producción).

#### **Parámetros de contexto de la formación:**

##### **Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos, salud laboral, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 3 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

##### **Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la comunicación en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

### **ANEXO III**

#### **Cualificación profesional: Tráfico de mercancías por carretera**

**Familia Profesional: Comercio y Marketing**

**Nivel: 3**

**Código: COM088\_3**

## Competencia general

Gestionar las actividades propias del departamento de tráfico de una empresa de transporte de mercancías por carretera, planes de transporte, tráfico de operaciones y servicios, interior e internacional, aplicando los recursos materiales y humanos de que se dispone, tanto propios como externos, para satisfacer el nivel de servicio ofertado a la clientela, cumpliendo la normativa sobre transporte de mercancías por carretera, seguridad vial, los estándares de calidad y los objetivos de regularidad y puntualidad marcados por la organización.

## Unidades de competencia

**UC0248\_3:** Planificar las operaciones de tráfico y explotación en empresas de transporte de mercancías por carretera

**UC0247\_3:** Desarrollar planes de transporte de mercancías por carretera

**UC2061\_3:** Realizar la gestión administrativa y documental de operaciones de transporte por carretera

**UC9998\_2:** Comunicarse en lengua inglesa con un nivel de usuario básico (a2), según el marco común europeo de referencia para las lenguas, en el ámbito profesional

## Entorno Profesional

### Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad en el departamento de tráfico de empresas de transporte, dedicado a gestionar operaciones de transporte de mercancías por carretera, a escala nacional, comunitario e internacional, en entidades de naturaleza privada, en grandes, medianas y pequeñas empresas, tanto por cuenta propia como ajena con independencia de su forma jurídica. Desarrolla su actividad dependiendo en su caso, funcional o jerárquicamente de un superior. En el desarrollo de la actividad profesional de gestión de operaciones de transporte de mercancías por carretera, se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable sobre transporte de mercancías por carretera y seguridad vial.

### Sectores Productivos

Se ubica en el sector servicios, en el subsector de transporte de mercancías por carretera y actividades anexas al transporte de mercancías por carretera.

### Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

*Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprensivo de mujeres y hombres.*

Directores de operaciones de transporte.

Operadores de transporte.

Administrativos del departamento de tráfico de transporte de mercancías por carretera.

Gestores de transporte.

Jefes de tráfico.

## Formación Asociada (660 horas)

### Módulos Formativos

**MF0248\_3:** Planificación de operaciones de tráfico y explotación en empresas de transporte de mercancías por carretera (210 horas)

**MF0247\_3:** Organización del tráfico de mercancías por carretera (210 horas)

**MF2061\_3:** Gestión administrativa de operaciones de transporte por carretera (120 horas)

**MF9998\_2:** Comunicación en lengua inglesa con un nivel de usuario básico (a2), según el marco común europeo de referencia para las lenguas, en el ámbito profesional (120 horas)

### UNIDAD DE COMPETENCIA 1: PLANIFICAR LAS OPERACIONES DE TRÁFICO Y EXPLOTACIÓN EN EMPRESAS DE TRANSPORTE DE MERCANCÍAS POR CARRETERA

Nivel: 3

Código: UC0248\_3

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Planificar las operaciones de transporte de mercancías por carretera en función de las órdenes recibidas por la clientela y el nivel de servicio ofertado, para cumplir con los servicios contratados.

CR1.1 La información sobre las operaciones de transporte de mercancías por carretera contratadas se obtiene, recabándola del departamento comercial de la empresa, clientela, centros de distribución de cargas y empresas colaboradoras del sector, entre otros.

CR1.2 La hoja de ruta de cargas diarias se confecciona, determinando las operaciones y tipología de las mercancías a transportar, analizando los destinos, líneas fijas y variables, transportes discrecionales, cargas parciales, entre otras.

CR1.3 Los vehículos en reparación se supervisan, identificando su estado, duración, lugar de la reparación, entre otras, estableciendo un calendario de revisiones de mantenimiento periódicas.

CR1.4 La flota de vehículos propia o subcontratada se gestiona, obteniendo información del área de influencia de salidas y destinos, planificando las rutas, mejorando la productividad y seguridad de los conductores y vehículos, y utilizando sistemas específicos de localización (GPS).

CR1.5 La asignación de cargas a los vehículos se programa, evaluando las características técnicas, horario y recorrido, entre otras, disminuyendo los recursos a emplear y mejorando la calidad del servicio, utilizando aplicaciones informáticas.

CR1.6 Las operaciones de transporte de mercancías que no se puedan asumir por falta de medios propios o por conveniencia económica se planifican, subcontratando

servicios de transporte a otras empresas, coordinando los procesos de carga-descarga y almacenaje, mejorando el nivel de servicio ofrecido a la clientela.

RP2: Gestionar las operaciones de transporte de mercancías por carretera, aplicando criterios medioambientales, sanitarios y de seguridad vial para mejorar la calidad de los servicios contratados.

CR2.1 Los servicios de transporte de mercancías se subcontratan, comparando los precios y tarifas de referencia del sector, analizando las oscilaciones y coberturas de cada operación.

CR2.2 La documentación de los vehículos propios o subcontratados se ajusta, a la normativa aplicable sobre transporte de mercancías por carretera, comprobando las autorizaciones y equipos para su desempeño, examinando:

- El estado técnico de los vehículos a partir de los informes correspondientes de mantenimiento.
- Las características técnicas, permisos, número de ejes, pesos y dimensiones, contaminación tacógrafo, entre otros.
- Autorizaciones para desarrollar el transporte autonómico regional, nacional, internacional, mercancías peligrosas, transportes especiales, entre otros.
- Equipos para transportes especiales, garantizando el cumplimiento de las normas de seguridad vial aplicables al transporte de mercancías por carretera.
- Pólizas de seguros de transporte contratadas.

CR2.3 La documentación de los conductores del personal de tráfico asignados a cada vehículo se comprueba, verificando que su contenido se ajusta a la normativa aplicable sobre contratación de transporte de mercancías por carretera, examinando:

- El permiso de conducción y certificados del conductor.
- Carta de porte o carta de porte CMR.
- Autorización especial para conductores de mercancías peligrosas o percederas.
- Los discos o la tarjeta de conductor de tacógrafo digital o analógico.

CR2.4 Las operaciones de transporte nacionales e internacionales se combinan, con otros modos de transporte, aéreo, ferroviario, marítimo, entre otros, fomentando la multimodalidad en los envíos, y delimitando las responsabilidades entre las partes, identificando:

- Las responsabilidades entre las partes.
- Las características de las mercancías.

- La urgencia en la recepción por parte del consignatario.
- Los controles aduaneros y procedimientos administrativos.

CR2.5 Las operaciones se coordinan, utilizando aplicaciones informáticas de gestión en la relación con la clientela (CRM), cumpliendo con el nivel de servicio ofertado, reduciendo las emisiones de gases de efecto invernadero, según la normativa aplicable sobre transporte de mercancías por carretera.

RP3: Coordinar las operaciones de tránsito de mercancías, cumpliendo con las exigencias de los controles fronterizos, para efectuar los envíos según la normativa aduanera aplicable.

CR3.1 La documentación remitida al destinatario se verifica, con la mercancía cargada, el servicio contratado, el vehículo utilizado y el plazo previsto, entre otros.

CR3.2 La documentación aduanera exigible se comprueba, conforme con la mercancía cargada en el vehículo, las rutas, aduanas de paso y destino, supervisando:

- T1/T2/T21.
- T5.
- T2M.
- Cuaderno TIR.
- Cuaderno ATA.
- Impuestos Especiales.
- Otros.

CR3.3 El tránsito de los vehículos y mercancías se verifica, comprobando los pasos fronterizos, aduanas de paso, horarios previstos, entre otros, utilizando sistemas específicos de localización (GPS).

CR3.4 La llegada de los vehículos a los almacenes de las aduanas, destinatarios, corresponsales, filiales o franquicias se supervisa, utilizando aplicaciones informáticas.

CR3.5 La mercancía transportada se entrega, al destinatario en el mismo estado en que se hallaba al ser recibida por el porteador, sin pérdida ni menoscabo, atendiendo a las condiciones de la carta de porte.

RP4: Tramitar las incidencias, sugerencias y reclamaciones de la clientela en función del tipo de servicio: tránsito de mercancías, operaciones de importación, exportación o expedición, entre otros.

CR4.1 Las posibles incidencias e irregularidades en las operaciones de transporte se gestionan, identificando su impacto en la calidad de los servicios prestados, depurando responsabilidades, para fidelizar a la clientela.

CR4.2 Las contingencias producidas durante el tránsito de mercancías, accidentes, averías, dificultades en controles aduaneros, entre otras, se resuelven, transmitiendo las instrucciones al departamento responsable para su resarcimiento.

CR4.3 Las hojas de reclamaciones se entregan, a la clientela cuando la demandan, fomentando el proceso de reclamación a través de medios electrónicos, acudiendo a la Junta arbitral de transporte ante la falta de entendimiento entre las partes.

CR4.4 La indemnización por pérdida parcial, total, retraso o deterioro de la mercancía, entre otras, se calcula, evitando la prescripción y computándose desde la fecha de entrega.

CR4.5 La indemnización por paralización se exige, por el porteador al cargador, cuando los vehículos se encuentren paralizados estibando o desestibando la carga por un tiempo superior al previsto en la normativa aplicable sobre transporte de mercancías por carretera.

RP5: Planificar las rutas de distribución de mercancías, minimizando tiempos y distancias, para reducir el impacto medioambiental y obtener una mayor eficiencia en los recursos empresariales.

CR5.1 Las rutas se confeccionan, calculando distancias, tiempos, destinos, paradas, restricciones de tráfico, entre otros, utilizando aplicaciones informáticas.

CR5.2 La cartografía de zonas de reparto y recogida se planifica, recopilando información sobre los servicios y vehículos disponibles, aplicando criterios de eficiencia medioambiental y seguridad vial.

CR5.3 Las órdenes de entrega y recogida se asignan, por zonas de reparto, utilizando los vehículos y conductores, minimizando costes operativos, y resolviendo los problemas de la última milla.

CR5.4 Las cargas a los vehículos se asignan, según las características de las mercancías, atendiendo a la planificación de la ruta, ajustando los recorridos y reduciendo el uso de combustible.

CR5.5 Los casos de emergencia, pedidos de última hora, huelgas, accidentes de tráfico, entre otros, que imposibiliten la entrega a tiempo de la mercancía, se atienden con la mayor celeridad, disponiendo de rutas alternas ante contingencias imprevistas.

CR5.6 Los albaranes y notas de entrega de los conductores se registran, analizando la información sobre la prestación de los servicios, comprobando que contienen los datos necesarios para identificar las responsabilidades de las partes.

**Contexto profesional:**

**Medios de producción:**

Equipos: ordenadores personales en red local o Wifi con conexión a Internet. Programas: entorno usuario, procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos y programas específicos de planificación y control de las operaciones de tráfico, programas de gestión

de relación con la clientela (CRM). Elementos informáticos periféricos de salida y entrada de información. Instalaciones telemáticas, soportes y materiales de archivo. Material de oficina. Aplicaciones de optimización de última milla. Aplicaciones informáticas de sistema de planificación de recursos empresariales (ERP).

**Productos y resultados:**

Operaciones de transporte de mercancías por carretera, planificadas, operaciones de transporte de mercancías gestionadas. Operaciones de tránsito de mercancías coordinadas. Incidencias, sugerencias y reclamaciones de la clientela tramitadas. Rutas de distribución de mercancías, minimizando tiempos y distancias, planificadas.

**Información utilizada o generada:**

Permisos y documentación de la explotación de la flota. Normativa sobre autorizaciones de transporte y seguros. Documentación correspondiente al despacho de importación, exportación, introducción, expedición y tránsito de medios de transporte y mercancías. Información sobre líneas regulares. Dossier del departamento de tráfico. Informaciones sobre previsiones de tráfico. Información sobre características de las mercancías a transportar. Información sobre la disponibilidad de la carga en cada momento. Información sobre rutas, itinerarios y horarios de recogida y entrega de cargas. Documentación técnica referida al medio de transporte y al personal de tráfico, autorizaciones, permisos, tarjetas, hojas de tacógrafo, entre otros. Pesos máximos autorizados. Normas de seguridad vial, de salud y seguridad aplicables. Prevención de riesgos laborales. Normativa medioambiental.

**UNIDAD DE COMPETENCIA 2: DESARROLLAR PLANES DE TRANSPORTE DE MERCANCÍAS POR CARRETERA****Nivel: 3****Código: UC0247\_3****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Organizar el departamento de tráfico de una empresa, adecuando su estructura y relaciones funcionales al presupuesto, alcanzando los objetivos fijados.

CR1.1 Las fuentes de información primarias y secundarias se utilizan, obteniendo datos sobre el número de operaciones y toneladas de mercancías transportadas tanto en origen como en destino, aplicando el Internet de las cosas (IOT), previendo los comportamientos de la demanda.

CR1.2 Los objetivos de un periodo se determinan, analizando las predicciones de la demanda, los indicadores de carga (Kpis), entre otros, atendiendo a la política y objetivos generales de la empresa.

CR1.3 El sistema de información y gestión documental se establece, mejorando la planificación y toma de decisiones vinculantes de la empresa, fomentando su accesibilidad a todos los departamentos de la empresa.

CR1.4 Los servicios a subcontratar para alcanzar el nivel de servicio ofrecido a la clientela se determinan, analizando las alternativas empresariales, procesos digitales, páginas web, apps, entre otras, utilizando información en tiempo real.

CR1.5 La propuesta de adquisición de nuevos vehículos se valora, atendiendo a la antigüedad de la flota, al incremento de rutas, plazos de entrega entre otros, analizando los requisitos técnicos de la flota, según la normativa aplicable sobre transporte de mercancías por carretera.

CR1.6 Las relaciones funcionales con el departamento comercial se establecen, atendiendo de forma directa y personalizada a la clientela, coordinando las rutas, reduciendo los costes operativos de la cadena de suministro y aumentando la rentabilidad.

CR1.7 Las relaciones con otros departamentos: Administración, recursos humanos (RR.HH.), financiero, informática, calidad, entre otros, se construyen, coordinando al capital humano, partiendo del organigrama general y determinando:

- La distribución de los recursos materiales y humanos.
- La distribución del trabajo.
- La asignación de funciones por departamentos empresariales.
- El trabajo en equipo en la empresa, estableciendo un manual de procesos.
- Puestos de trabajo, determinando la competencia profesional.

RP2: Planificar el servicio de transporte de mercancías, atendiendo a las necesidades de tráfico, al mantenimiento del taller, reduciendo costes, respetando las medidas de seguridad operacional y cumpliendo el plan sobre prevención de riesgos laborales y ambientales.

CR2.1 La información de los servicios a prestar a la clientela se obtiene, analizando los contratos ofertados, las responsabilidades entre las partes, la distribución de los costes, entre otros, aplicando tecnologías de la información y salvando los problemas de la última milla.

CR2.2 La planificación del servicio se determina, teniendo en cuenta la ruta de los vehículos, atendiendo a la normativa aplicable sobre permisos, documentación, restricciones a la circulación autorizaciones e inspecciones de transportes y seguros, entre otros.

CR2.3 Los recursos del servicio se estiman, utilizando tecnología de cadena de bloques (blockchain) e Inteligencia artificial (IA), permitiendo el análisis y evolución de la demanda, por el departamento de planificación.

CR2.4 Las rutas, itinerarios y horarios de las líneas fijas y de los transportes discrecionales se determinan, con la clientela y los proveedores del transporte, estableciendo:

- Las rutas e itinerarios según la normativa aplicable en seguridad vial.
- Características técnicas, número de unidades, recursos humanos, materiales, tipos de vehículos midiendo la huella de carbono, entre otros.

- Necesidades de almacenamiento, diferenciando entre propio o subcontratado.
- Características y tipología de las mercancías.
- Peso de la mercancía.
- Origen, puntos de intermedio o repartos y destino.
- Transbordos y cambios en la modalidad del transporte y enlaces o cambios con otros medios propios o subcontratados.
- Tiempo no superior a 2 horas para la carga y 2 horas para la descarga del vehículo, según recoge la normativa aplicable sobre transporte de mercancías por carretera.
- Minimización de los tiempos muertos y de los kilómetros o retornos en vacío.
- Acuerdos ETA (Estimación tiempo de llegada) tanto para la carga como para la descarga.
- Tiempos de conducción y descanso, salario mínimo en transporte internacional, certificado de actividades, entre otros, según la normativa aplicable sobre transporte de mercancías por carretera.
- Elaboración de la carta de porte en transporte nacional y del CMR en el caso de las exportaciones e importaciones.
- Utilización de sistemas digitales para la transmisión información a los conductores y uso del CMR electrónico.

CR2.5 Los viajes se planifican, teniendo en cuenta el viaje de retorno, minimizando los kilómetros en vacío, asignando en fecha el retorno, consiguiendo el mayor número de circuitos en carga y utilizando sistemas digitales de gestión de flotas.

CR2.6 Las relaciones con la clientela se establecen, utilizando soluciones de torre de control (control tower), gestionando en tiempo real las actividades logísticas en diferentes localizaciones, determinando las incidencias o retrasos en la entrega.

CR2.7 Los transportes especiales de mercancías, que exceden de las medidas del conjunto en orden de marcha, mercancías peligrosas o perecederas se organizan, en función de:

- Características técnicas requeridas por los vehículos y equipos especiales necesarios.
- Requisitos legales y técnicos requeridos tanto para el personal como para la mercancía transportada.
- Rutas, permisos con sus itinerarios, autorizaciones y horarios, cuando procede con la administración pública competente, según la normativa aplicable sobre transporte de mercancías por carretera.

CR2.8 Las modificaciones en la organización del tráfico previstas para disminuir tiempos y costes o para mejorar la calidad del servicio se negocian, con acuerdos previos con proveedores y clientela, usando medios digitales para su transmisión y comunicación en tiempo real, establecido un plan de contingencia.

RP3: Analizar los indicadores de calidad de nuestra clientela (kpis), mejorando su grado de satisfacción con la empresa, aplicando los principios de accesibilidad universal con eficacia y calidad.

CR3.1 La información necesaria de la clientela se obtiene, en la prestación del servicio de transporte contratado, analizando los sistemas de control internos, tiempos de llegada de la carga a destino, incidencias, resolución, eficiencia y sostenibilidad, entre otros, con el fin de conocer la satisfacción de sus necesidades.

CR3.2 Los indicadores de satisfacción (Kpis) en los servicios subcontratados se analizan, midiendo las opiniones facilitadas por la clientela, fomentando su fidelización a nuestros servicios.

CR3.3 Las tarifas de los servicios de transporte de mercancías se fijan, estudiando a la competencia, conociendo los precios de mercado, determinado a quien corresponde la estiba y desestiba de la carga.

CR3.4 Los datos estadísticos de la tendencia de la demanda se obtienen, analizando los rasgos dominantes y el comportamiento de la clientela, obteniendo información y segmentando futuras contrataciones.

CR3.5 La huella de carbono de los últimos 12 meses de los servicios de transporte de mercancías contratados se calcula, valorando la sostenibilidad y eficiencia medioambiental según el medio de transporte.

CR3.6 Los planes de sostenibilidad, igualdad y responsabilidad social corporativa, entre otros se redactan, siguiendo criterios y valores éticos acordes con la identidad corporativa de la empresa de transporte de mercancías por carretera.

RP4: Analizar los costes de las distintas rutas de transporte de mercancías por carretera, utilizando medios telemáticos para contribuir al proceso de toma de decisiones para conseguir los objetivos previstos en el plan de empresa, sin afectar a la calidad del servicio y manteniendo las políticas de sostenibilidad empresarial.

CR4.1 La planificación de las rutas y de las flotas se supervisa, utilizando sistemas de gestión y control, calculando los costes de cada una de ellas.

CR4.2 La conveniencia de asignar rutas o circuitos fijos se estudia, en función del coste y del servicio, siguiendo criterios de eficiencia y medioambientales.

CR4.3 Las cargas por vehículo se asignan, siguiendo criterios de calidad, sostenibilidad, costes esperados, entre otros, utilizando medios telemáticos para contribuir al proceso de toma de decisiones, por los gestores de tráfico.

CR4.4 Los datos del sistema de gestión de rutas y flotas se exportan, preparando informes sobre trazabilidad, servicio, calidad, coste de los arrastres, entre otros, facilitando la toma de decisiones por parte de la dirección de la empresa.

CR4.5 Los informes de mejora de los servicios de transporte prestados se elaboran, analizando las incidencias que se han producido y valorando las soluciones aportadas, incorporando las sugerencias de la clientela.

CR4.6 Las reclamaciones, incidencias o sugerencias de los clientes se gestionan, procesando las informaciones facilitadas para mejorar la calidad del servicio, respondiendo de forma personalizada a cada una de ellas.

RP5: Controlar las mediciones de la huella de carbono, usando parámetros de sostenibilidad acordados en el contrato/oferta, disminuyendo el impacto medioambiental y mejorando el servicio ofrecido a nuestra clientela.

CR5.1 Los vehículos menos contaminantes se asignan, a rutas más cortas, aprovechando el viaje de vuelta del vehículo (Backhaul), evitando kilómetros en vacío.

CR5.2 Las flotas se renuevan, cumpliendo el compromiso de sostenibilidad, fomentando la adquisición de vehículos de transporte de mercancías por carretera propulsados por energías alternativas menos contaminantes.

CR5.3 El índice de huella de carbono se calcula, multiplicando el dato de consumo por su correspondiente factor de emisión en función del tipo de combustible empleado, para cada una de nuestras rutas o servicios.

CR5.4 Los procesos de la cadena de suministro, transporte, distribución, almacenaje, entre otros, se supervisan, aplicando criterios de logística verde, reduciendo el impacto de la industria en el medio ambiente.

## Contexto profesional:

## Medios de producción:

Equipos: ordenadores personales en red local con conexión a Internet. Programas: entorno usuario, procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos y programas específicos de organización y gestión del tráfico en las empresas de transporte y de gestión de la clientela (CRM). Elementos informáticos periféricos de salida y entrada de información. "Software" de gestión de flotas.

## Productos y resultados:

Departamento de tráfico de una empresa, adecuando su estructura y relaciones funcionales al presupuesto organizado. Servicio de transporte de mercancías, atendiendo a las necesidades de tráfico planificado. Indicadores de calidad de la clientela (kpis) analizados. Costes de las distintas rutas de transporte de mercancías por carretera analizados. Mediciones de huella de carbono controladas.

**Información utilizada o generada:**

Información económica y jurídica del sector del transporte de mercancías. Publicaciones específicas de transporte. Normativa de seguridad en los distintos módulos y medios de transporte. Normativa de circulación y sobre tiempos de conducción y descanso. Información sobre la red de corresponsales, filiales, sucursales y franquicias. Información sobre servicios que contrata la empresa (proveedores). Información comercial. Información sobre tarifas. Información sobre recursos humanos y materiales disponibles en la empresa. Red de almacenes (propios o arrendados). Información sobre características de las mercancías a transportar. Información sobre la disponibilidad de carga. Información sobre rutas, itinerarios y horarios de recogida y entrega de cargas. Información sobre la clientela, centros de distribución de cargas y empresas colaboradoras del sector. Normativa medioambiental sobre emisiones de efecto invernadero. Prevención de riesgos laborales.

**UNIDAD DE COMPETENCIA 3: REALIZAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL DE OPERACIONES DE TRANSPORTE POR CARRETERA****Nivel: 3****Código: UC2061\_3****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Tramitar las autorizaciones de circulación y la documentación de los vehículos de transporte por carretera, respetando la normativa aplicable con independencia del ámbito territorial, para su expedición y control, siguiendo los acuerdos bilaterales y multilaterales.

CR1.1 Las gestiones para la circulación de los vehículos, autorizaciones, visado, renovación de tarjetas de transporte, matriculación, inspección técnica (ITV) y pago de impuestos de circulación de los vehículos, entre otros, se tramitan, respetando los plazos de revisión, validez y visado, entre otros.

CR1.2 El calendario de inspecciones y renovación de autorizaciones de transporte de los vehículos propios se programa, atendiendo a la disponibilidad de los Organismos públicos competentes, según la normativa aplicable en materia de transporte por carretera.

CR1.3 La documentación correspondiente al mantenimiento e ITV de los vehículos se verifica, analizando los datos de los vehículos y respetando los plazos de validez y renovación establecidos por la normativa aplicable de transporte por carretera y del fabricante.

CR1.4 Las autorizaciones y placas identificativas de los vehículos se solicitan, realizando las gestiones ante la autoridad competente de acuerdo a la normativa aplicable para la realización de transportes especiales –transporte escolar, transporte de menores, mercancías peligrosas, u otros–.

CR1.5 Las autorizaciones complementarias de circulación y sus modificaciones se tramitan, presencialmente o por medios electrónicos, presentando la documentación, pagando las tasas de tramitación u otras, ante el organismo competente, en el plazo establecido en la normativa aplicable de transporte por carretera.

RP2: Supervisar la gestión documental de los conductores, respetando la normativa aplicable con independencia del ámbito territorial, relativa a tiempos de conducción, descanso, trabajo y capacitación profesional, entre otros, para el cumplimiento de las obligaciones de la actividad.

CR2.1 La documentación profesional –permiso de conducción, certificado médico, certificado de aptitud profesional, entre otros– se comprueba, supervisando su vigencia de acuerdo a la normativa aplicable de transporte por carretera.

CR2.2 La capacitación y cualificación de los conductores se determina de acuerdo con las características de las operaciones y vehículos, permisos de conducción y autorizaciones necesarias según el tipo de servicio.

CR2.3 Los contratos laborales de las distintas categorías de trabajadores de las empresas de transporte por carretera se ajusta, a la normativa laboral aplicable.

CR2.4 Las responsabilidades del empresario en materia de salud en el trabajo se identifican, comunicando a los conductores la normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales e instando a la utilización de los equipos de protección individual (EPI) y dispositivos de seguridad vial.

CR2.5 Las hojas y tarjetas de registro del conductor, empresa y control de los tacógrafos analógicos y digitales de los vehículos se determinan, supervisando su vigencia de acuerdo a la normativa aplicable de transporte por carretera.

CR2.6 Las sanciones de limitación de uso del carnet y capacitación de los conductores se tramitan, asumiendo las responsabilidades que se deriven de las infracciones cometidas, para resarcir los daños ocasionados.

CR2.7 Las empresas de transporte se informan, consultado el Registro de Conductores para contratar a un conductor, comprobando que tiene vigente el permiso de conducir.

RP3: Supervisar la gestión administrativa y documental diaria de cada operación de transporte, para cumplir los contratos y compromisos adquiridos con la clientela y los proveedores.

CR3.1 Las autorizaciones y documentación se cumplimentan, analizando el tipo de operación a partir de la información recibida del departamento comercial y de tráfico, respetando la normativa aplicable de transporte por carretera y los procedimientos internos de la organización.

CR3.2 Las normas aplicables a la subcontratación de conductores y alquiler de vehículos con conductor se respetan, en la firma de los contratos, elaborando la documentación y autorizaciones que debe acompañar a la operación durante el transporte.

CR3.3 Los datos e información que contiene la documentación de la operación se supervisa, comprobando, origen, destino, paradas, persona de contacto, servicios acordados, entre otros.

CR3.4 La documentación de las operaciones intracomunitarias y extracomunitarias, se supervisa, cumpliendo con la normativa aduanera aplicable.

CR3.5 El libro de ruta y la documentación de las colaboraciones con otros agentes externos y transportistas, se preparan, cumplimentando los modelos oficiales.

CR3.6 La facturación a los operadores de transporte subcontratados se liquida, para su devengo, por el departamento de gestión económica de la empresa de transporte.

CR3.7 La documentación de las operaciones de transporte se archiva, en soporte convencional o informático, permitiendo su acceso y consulta posterior.

RP4: Tramitar las pólizas de seguros obligatorios y voluntarios, para cubrir las responsabilidades de las partes, respetando los procedimientos establecidos en la póliza y la normativa aplicable en materia de transporte por carretera.

CR4.1 Las pólizas de los seguros en el transporte –seguro de responsabilidad civil, seguro obligatorio de viajeros o mercancías, y otros seguros de transporte terrestre– se realizan, respetando los plazos de validez y renovación establecidos.

CR4.2 La vigencia de las pólizas de seguros suscritas se supervisan periódicamente, observando las condiciones y fechas acordadas en las cláusulas contratadas y archivando los justificantes de pago.

CR4.3 Los partes del seguro se cumplimentan, de acuerdo con la información y datos recopilados del accidente o siniestro producido, estableciendo las obligaciones, responsabilidades y límites de la indemnización.

CR4.4 Los partes del seguro, en caso de siniestros, se tramitan, a la compañía aseguradora, agilizando la subsanación o compensación del daño causado o recibido.

CR4.5 La documentación de accidentes, roturas, robos e incidencias cubiertas por pólizas contratadas que deben acompañar al parte del seguro se tramita, de acuerdo a la póliza de seguros, entre otros.

CR4.6 La liquidación del siniestro se verifica, comprobando que se adecua a las condiciones contratadas con la compañía aseguradora.

### **Contexto profesional:**

### **Medios de producción:**

Equipos: ordenadores personales en red local con conexión a Internet. Elementos periféricos de salida y entrada de información: instalaciones telemáticas, soportes y materiales de archivo. Material de oficina. Teléfono. Aplicaciones informáticas: procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos, correo electrónico y sistemas de gestión de la información y documental. Apps móviles. Aplicaciones de grandes volúmenes de datos (Big Data) e Inteligencia Artificial (IA). Aplicaciones de optimización de última milla. Aplicaciones informáticas de sistema de planificación de recursos empresariales («Enterprise Resource Planning, ERP»).

**Productos y resultados:**

Autorizaciones de circulación y documentación de los vehículos de transporte por carretera tramitadas. Gestión documental de los conductores supervisada. Gestión administrativa y documental diaria de cada operación de transporte supervisada. Pólizas de seguros obligatorios y voluntarios, tramitadas.

**Información utilizada o generada:**

Reglamentación profesional de los conductores. Autorizaciones, tarjetas, permisos de circulación de vehículos. Normativa y procedimiento administrativo específico del transporte por carretera. Manual del conductor. Plan de mantenimiento del fabricante de vehículos. Calendario de ITV de la flota de vehículos. Procedimientos de archivo establecidos y los criterios de organización internos. Medidas sobre prevención de riesgos laborales. Contratos y condiciones de las pólizas de seguro del transporte. Información y datos de parte de accidentes y siniestros. Partes de siniestro. Normativa y procedimiento establecidos con las entidades aseguradoras. Presupuestos de seguros y ampliación de pólizas de seguros en el sector. Normativa medioambiental. Normativa aplicable sobre protección de datos personales.

**UNIDAD DE COMPETENCIA 4: COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL**

Nivel: 2

Código: UC9998\_2

**Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Interpretar el sentido general de la información oral en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, de forma precisa, emitida por cualquier persona o medio de emisión/comunicación, para identificar la aplicabilidad de los datos y garantizar el servicio.

CR1.1 Los medios de producción asociados a las actividades profesionales se detectan para garantizar su identificación en una situación de trabajo, garantizando su comprensión global en función del contexto en el que se utilicen.

CR1.2 La información oral emitida por distintos medios (comunicación, materiales audiovisuales técnicos, vídeos, CD, DVD u otros, retransmitidos o grabados) se interpreta de forma precisa para favorecer el desarrollo de la actividad, empleando estrategias que permitan inferir los datos recibidos de manera incompleta discriminando los posibles patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación de uso común o específicos del medio.

CR1.3 Las instrucciones de trabajo, advertencias y consejos de operaciones definidas se interpretan, intercambiando información sobre el tema a tratar, a fin de aplicarlas en el desempeño de su competencia, identificando el contexto de la intervención.

CR1.4 Las necesidades, reclamaciones, incidencias y malentendidos sobre las actividades profesionales manifestadas oralmente por diferentes interlocutores se

interpretan, practicando una escucha atenta para extraer las claves principales y presentando, a la vez que transmitiendo distintas soluciones a la persona responsable.

RP2: Interpretar la información y documentación escrita en lengua inglesa con un nivel de usuario básico que contengan estructuras y un léxico de uso común, tanto de carácter general como más específico, para realizar la actividad profesional.

CR2.1 La información escrita en un registro técnico, relativa a documentación referida a la actividad profesional se extrae, procediendo a su resumen y/o interpretación, utilizando herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos).

CR2.2 La documentación técnica escrita se extrae, procediendo a su resumen y/o interpretación, adecuándola a los condicionantes que la pueden afectar (canal de la comunicación: fax, e-mail o carta, costumbres en el uso de la lengua, grafía deficiente, impresión de baja calidad, entre otros).

CR2.3 La información implícita en informes y/o documentos se extrae, procediendo a su resumen y/o interpretación, para facilitar el análisis de la situación aplicando criterios de contextualización y coherencia relacionados con el sector.

CR2.4 Las interfaces de los soportes informáticos que se visualicen se interpretan en función de la actividad profesional para garantizar el registro y la transmisión de los datos.

CR2.5 Las necesidades, reclamaciones, incidencias y malentendidos sobre las actividades profesionales que interactúan con otros interlocutores se interpretan practicando una escucha atenta para extraer las claves principales, presentando y transmitiendo distintas soluciones a la persona responsable.

CR2.6 Los avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro situados en el área de trabajo vinculados a su actividad profesional se interpretan para garantizar la seguridad del trabajador como un acto de preservación de su integridad física.

CR2.7 Los textos escritos traducidos con herramientas de traducción, manuales o informáticas se revisan para su mejor interpretación, aplicando criterios de contextualización a su actividad.

CR2.8 El significado de términos desconocidos escritos, en caso de no poder deducirse del contexto o el apoyo visual, se traduce para asimilar la explicación del término utilizando herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos).

RP3: Transmitir oralmente, interaccionando en lengua inglesa con un nivel de usuario básico con otros interlocutores para realizar las actividades profesionales sobre información relacionada con aspectos técnicos específicos de su competencia, identificando la aplicabilidad de los datos y garantizando servicio.

CR3.1 Los datos para el desarrollo de la actividad profesional se obtienen de las conversaciones y entrevistas mantenidas con otros interlocutores para facilitar su ejecución, a partir de la identificación y valoración de los mismos.

CR3.2 Los datos que se consideren necesarios para el desempeño de la actividad profesional a partir de comunicaciones se extraen utilizando recursos de apoyo a la traducción expresándolos en lengua estándar, con claridad, razonable fluidez y corrección, para la obtención del nivel de información previsto requiriendo, en su caso, las aclaraciones pertinentes para su completa comprensión, aplicando las normas de cortesía, protocolo asociadas al marco cultural u otras adecuadas a contextos de comunicación formal e informal.

CR3.3 La información contextual y no oral que se produce en conversaciones en grupo, visitas, negociaciones, reuniones de trabajo se interpreta procediendo al contraste con el contexto, antecedentes o testimonios para fidelizar los datos a obtener, teniendo en cuenta el tono, humor, significado de expresiones idiomáticas, chistes y comportamientos de los interlocutores.

CR3.4 Las comunicaciones se realizan para conseguir un intercambio de información estandarizado referido a su actividad profesional, garantizando su fiabilidad a través de consultas a la normativa aplicable o a normas internas del propio trabajo o empresa.

CR3.5 Los elementos lingüísticos léxicos y funcionales en un intercambio oral de información se aplican, si procede, para facilitar la interpretación y comunicación, teniendo en cuenta las características del sector.

RP4: Expresar oralmente en lengua inglesa con un nivel de usuario básico la información relacionada con aspectos técnicos de la actividad profesional, adaptándose al canal de comunicación, presencial o a distancia que garantice la transmisión de la misma.

CR4.1 Las consideraciones técnicas de operaciones emitidas de forma oral relativas al uso de productos o ejecución de trabajos se comunican para garantizar la ejecución de las actividades en cualquier contexto (presencial, radiofónico o virtual), considerando las características del medio.

CR4.2 La información expresada de forma oral se emite para facilitar la comunicación de actividades profesionales utilizando vocabulario y construcciones gramaticales que permitan hacerse entender en la transmisión de la misma.

CR4.3 La caracterización sobre los medios de producción presentadas por los interlocutores que interactúan en el desempeño de las actividades profesionales se interpretan para su posible resolución presentando distintas soluciones al superior responsable.

RP5: Complimentar en lengua inglesa con un nivel de usuario básico la documentación, textos rutinarios, sencillos y coherentes, redactando, si procede, teniendo en cuenta la terminología al uso, relativa a expresiones, estructura y formas de presentación para dar respuesta a la actividad profesional.

CR5.1 La documentación se redacta a partir de varias fuentes seleccionadas con coherencia discursiva a fin de conseguir un desempeño efectivo de la actividad profesional, en base al conocimiento de la terminología del sector y de la normativa aplicable en el desempeño de su competencia.

CR5.2 Las expresiones usuales requeridas en los diferentes tipos de documentación (escritos, faxes, formularios, mensajes electrónicos, entre otros) se aplican en cualquier comunicación o documentación exigida, para diligenciar los escritos según costumbre y expresiones propias del sector.

CR5.3 Las consideraciones (características del producto, precio, condiciones de pago, transporte, entre otros) presentadas/recibidas, escritas/verbalizadas vinculadas a los interlocutores relacionados con la actividad profesional se interpretan para su posible resolución presentando distintas soluciones al superior responsable.

**Contexto profesional:**

**Medios de producción:**

Herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos).

**Productos y resultados:**

Interpretación del sentido general de la información oral, de la información y documentación, transmisión oral, expresión oral, cumplimentación de documentación en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, respectivamente.

**Información utilizada o generada:**

Información procedente de medios de comunicación, materiales audiovisuales técnicos, vídeos, CD, DVD u otros, retransmitidos o grabados. Instrucciones de trabajo/advertencias/aviso/consejos/especificaciones técnicas. Necesidades/reclamaciones/incidencias/malentendidos. Normativa aplicable, recomendaciones internacionales y normas internas de trabajo. Informes, manuales, planos, cartas, faxes, revistas, libros, páginas de Internet, «software», foros, glosarios en línea, correos electrónicos. Interfaces de los soportes informáticos. Avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro. Escritos, faxes, formularios, mensajes electrónicos, jerga y expresiones propias del sector.

**MÓDULO FORMATIVO 1: PLANIFICACIÓN DE OPERACIONES DE TRÁFICO Y EXPLOTACIÓN EN EMPRESAS DE TRANSPORTE DE MERCANCÍAS POR CARRETERA**

**Nivel:** 3

**Código:** MF0248\_3

**Asociado a la UC:** Planificar las operaciones de tráfico y explotación en empresas de transporte de mercancías por carretera

**Duración:** 210 horas

**Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Definir la explotación de servicios de transporte de mercancías por carretera de una empresa, cumpliendo con el nivel de servicio ofertado a la clientela potencial.

*CE1.1 Identificar las fuentes de información sobre operaciones de transporte de mercancías por carretera contratadas, asegurando el nivel de servicio ofrecido a la clientela.*

*CE1.2 Cumplimentar hojas de ruta de carga diarias, utilizando aplicaciones informáticas de gestión de rutas de transporte de mercancías por carretera.*

*CE1.3 Elaborar un calendario de mantenimiento de vehículos, incluyendo las revisiones periódicas, en función del tipo de vehículo, estado, duración, lugar de reparación, entre otras.*

*CE1.4 Analizar características de tipos de vehículos, diferenciando operaciones de transporte contratadas, naturaleza de la mercancía, peligrosa, residuos, perecedera, animales vivos, entre otras.*

*CE1.5 En un supuesto práctico para la prestación de un servicio de transporte, a partir de unos recursos humanos y materiales dados, coordinando las operaciones:*

*– Aplicar métodos de cálculo en la programación de rutas de transporte, Pert, Vogel, coste mínimo, esquina noroeste, entre otros, justificando la decisión adoptada en función de los recursos y materiales dados.*

*– Explicar los métodos utilizados de optimización de los servicios de transporte, maximizando los recorridos en carga del vehículo y minimizando tiempos.*

*– Utilizar la teoría de grafos, analizando las características de una red de transporte, conectividad, accesibilidad, densidad, entre otros.*

*CE1.6 En un supuesto práctico para la prestación de un servicio de transporte, a partir de unos recursos humanos y materiales dados, analizando las operaciones:*

*– Aplicar la normativa de seguridad vial, analizando los tiempos de conducción y descanso, justificando la decisión en función de la especificidad del transporte a realizar.*

*– Determinar ruta, itinerario y horarios de la línea que cubre el servicio, justificando la decisión en función de la especificidad del transporte a llevar a cabo.*

*– Determinar el número de unidades y recursos humanos, incluyendo la subcontratación de servicios de transporte, cuando proceda, justificando la decisión en función de la especificidad del transporte a realizar.*

*– Determinar posibles transbordos o cambios de modalidad de transporte, apoyos en ruta y enlaces con otros medios, fomentando la multimodalidad.*

*CE1.7 Analizar la conveniencia de adquisición de vehículos eléctricos de transporte de mercancías, cumpliendo los objetivos de reducción de emisiones y descarbonización.*

**C2: Determinar las características técnicas y de circulación de medios y equipos de transporte, asegurando la prestación de un servicio contratado.**

*CE2.1 Analizar la conveniencia de subcontratación de servicios de transporte de mercancías, comparando precios, tarifas, coberturas, entre otros, dentro del sector.*

*CE2.2 Calcular la sujeción de cargas de vehículos o amarre, diferenciando entre, superior, diagonal, en bucle, por resorte, bloqueo, entre otros, facilitando la estiba de la mercancía en la unidad de transporte de carga (UTC).*

*CE2.3 En un supuesto práctico para la prestación de un servicio de transporte, a partir de unos recursos humanos y materiales dados, analizando las operaciones a efectuar:*

- Identificar los pesos y dimensiones máximos autorizados de los vehículos, determinando las excepciones.*
- Comparar entre tipos, pesos y dimensiones de los contenedores más usuales, eligiendo el más adecuado acorde con las características del servicio.*
- Averiguar los requisitos y trámites para la homologación, matriculación, inspecciones técnicas periódicas y extraordinarias de vehículos, utilizando medios electrónicos.*

*CE2.4 Identificar permisos, documentos, autorizaciones y equipos exigidos en el transporte de animales vivos, mercancías peligrosas, mercancías perecederas, entre otras, comprobando la idoneidad de los vehículos a utilizar.*

*CE2.5 Evaluar informes de mantenimiento de vehículos de transporte por carretera, en relación con los kilómetros recorridos, tiempo entre revisiones, requisitos para un adecuado mantenimiento, ruidos y gases generados.*

*CE2.6 En un supuesto práctico para la prestación de un servicio de transporte, a partir de unos recursos humanos y materiales dados, analizando las operaciones a efectuar:*

- Complimentar cartas de porte o CMR, respetando la normativa aplicable de transporte de mercancías por carretera.*
- Seleccionar el medio más idóneo para la prestación del servicio, justificando la decisión en función de la información recibida.*
- Motivar la elección del medio de transporte seleccionado para efectuar las operaciones, evaluando el grado de responsabilidad y riesgos entre las partes a través de cláusulas (INCOTERMS).*

*CE2.7 En un supuesto práctico sobre mantenimiento de la flota de vehículos en una empresa de transporte de mercancías, analizando las operaciones a efectuar:*

- Elaborar un plan de mantenimiento de vehículos, justificando la decisión en función de sus características y recursos disponibles en el mercado.*
- Utilizar aplicaciones informáticas de gestión en la relación con la clientela (CRM), analizando el grado de fidelización de la clientela.*
- Determinar el tipo de inspección, productos alimenticios (ATP), mercancías perecederas (ADR), grandes recipientes a granel para mercancías peligrosas (GRG), entre otras, a efectuar a los vehículos, cumpliendo los plazos.*

C3: Explicar técnicas de coordinación de operaciones de tránsito de mercancías, siguiendo procedimientos establecidos en la normativa aduanera aplicable.

*CE3.1 Determinar la documentación que se envía al destinatario de una mercancía, factura proforma, factura comercial, certificado de origen, etiqueta de envío o albarán, entre otras, diferenciando sus elementos mínimos.*

*CE3.2 En un supuesto práctico de realización de un servicio de transporte internacional de mercancías por carretera, a partir de las características, itinerario y destino final dado, analizando las operaciones a efectuar:*

*– Identificar la documentación aduanera según el destino y la mercancía a transportar, analizando los requisitos específicos de cada operación.*

*– Cumplimentar el cuaderno TIR y ATA, en operaciones de exportación de mercancías a terceros países, analizando la normativa aduanera aplicable.*

*– Diferenciar entre los regímenes aduaneros, despacho a libre práctica, exportación y especiales, comparando sus características.*

*CE3.3 Describir los puntos de tránsito que podemos encontrar en relación con un servicio de transporte de mercancías por carretera o intermodal, identificando los nodos fuente y destino.*

*CE3.4 Definir puntos de supervisión en aplicaciones informáticas de gestión de rutas de transporte, controlando la llegada de los vehículos a destino.*

*CE3.5 Cotejar con el albarán la mercancía a la llegada a destino, comprobando su estado, daños o desperfectos, entre otros.*

C4: Determinar incidencias que se producen durante la realización de operaciones de transporte de mercancías por carretera, analizando sus consecuencias.

*CE4.1 Especificar las deficiencias en la calidad del servicio de transporte de mercancías por carretera prestado, detectando su alcance en la fidelización de la clientela.*

*CE4.2 Analizar los procesos a llevar a cabo para resarcir los daños y contingencias producidas en un servicio de transporte de mercancías por carretera, comunicando las instrucciones al departamento correspondiente dentro de la empresa.*

*CE4.3 Definir el procedimiento de impugnación de controversias ante las Juntas Arbitrales del Transporte, así como la competencia y composición de las Juntas, facilitando la resolución de conflictos de carácter mercantil surgidos del cumplimiento de los contratos de transporte terrestre.*

*CE4.4 En un supuesto práctico de reclamación de responsabilidades ante la prestación insatisfactoria de un servicio de transporte de mercancías por carretera, analizando su alcance y repercusión:*

*– Señalar el factor de cálculo de las indemnizaciones, teniendo en cuenta la naturaleza de la mercancía transportada.*

– Calcular la indemnización en los casos de pérdida parcial, total, paralización o deterioro de la mercancía.

– Enumerar los casos en los que se produce la prescripción y los plazos, determinando las consecuencias.

*CE4.5 En un supuesto práctico de reclamación por paralización de un vehículo en un servicio de transporte de mercancías por carretera, analizando su alcance y repercusión:*

– Calcular el tiempo superado según los tiempos previstos en la normativa aplicable de transporte de mercancías por carretera, analizando las consecuencias.

– Calcular el importe de indemnización según los importes públicos a estos efectos, teniendo en cuenta los días y tiempos resultantes del punto anterior.

C5: Diseñar rutas de distribución de mercancías, minimizando tiempos y distancias, reduciendo el impacto medioambiental.

*CE5.1 En un supuesto práctico de conformación de rutas de distribución de mercancías, analizando las operaciones a efectuar:*

– Definir el origen, destino, paradas, kilómetros, coste kilómetro, tiempos, impacto medio ambiental, entre otros, decidiendo el vehículo y la ruta.

– Utilizar aplicaciones informáticas de diseño de rutas de transporte, determinando los vehículos y programando las operaciones de estiba, amarre y trincaje, entre otros.

*CE5.2 Enumerar criterios medioambientales y de seguridad vial, elaborando una cartografía de reparto y recogidas, reduciendo el consumo de combustible.*

*CE5.3 Determinar la asignación de la carga a los vehículos, ajustando los recorridos y reduciendo el uso de combustible.*

*CE5.4 En un supuesto práctico de asignación de cargas a los vehículos, a partir del tipo de mercancía, ligera, pesada, suelta, paletizada, especial, y recorrido de las rutas, entre otros, analizando las operaciones a efectuar:*

– Asignar los tipos de carga a los vehículos, justificando la misma en función de la información suministrada del vehículo, ruta y su tipología.

– Analizar las operaciones para la estiba de la mercancía en el vehículo, distribuyendo los pesos y volúmenes para no superar la masa máxima autorizada (MMA).

*CE5.5 Confeccionar un plan de contingencia por tipo de imprevisto, atendiendo a la urgencia del envío y su naturaleza, incorporando criterios de eficacia medioambiental y reduciendo los costes operativos.*

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.5 y CE1.6; C2 respecto a CE2.3, CE2.6 y CE2.7; C3 respecto a CE3.2; C4 respecto a CE4.4 y CE4.5; C5 respecto a CE5.1 y CE5.4.

Otras capacidades:

Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del sexo.

Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.

**Contenidos:****1. Geografía aplicada al transporte de mercancías por carretera**

Vial y ferroviaria: tipos de infraestructura. Instalaciones Servicios y centros integrados de mercancías. Rutas y ámbito de aplicación.

**2. Reglamentación del transporte terrestre de mercancías**

Sistemas intermodales de transporte. Operadores logísticos. El transporte de mercancías peligrosas y residuos. Otros transportes especializados: en cisterna, transporte frigorífico, con temperatura controlada, animales vivos y especiales. Seguros.

**3. Normativa de seguridad**

Seguridad vial. Seguridad en el transporte. Seguridad e higiene en el trabajo: análisis y aplicación Responsabilidades.

**4. Planificación del servicio de transporte terrestre**

La demanda del servicio. Características y aspectos técnicos del transporte por carretera, ferrocarril y multimodal. La planificación en las empresas de transporte terrestre: elementos de los planes y fases del procedimiento. Métodos de planificación de rutas e itinerarios. Reparto de responsabilidades y riesgos en las operaciones de transporte. INCOTERMS. Mercancías y cargas: características en relación con el servicio. - Distribución de cargas. - Dirección de estiba y desestiba. Métodos de planificación de plazas y cargas. La documentación de tráfico. Convenios internacionales.

**5. Métodos de control de las operaciones de transporte terrestre**

Control de las operaciones por carretera. El tacógrafo. Control de las operaciones por ferrocarril. Informes de control (recorridos y consumos).

## 6. Las contingencias del tránsito terrestre

Accidentes, averías, incidentes en transportes generales y especiales. Cálculo de indemnizaciones. Resolución de conflictos: Juntas Arbitrales del Transporte.

## 7. Los medios y equipos de transporte terrestre

Gestión y costes del parque de vehículos. Parámetros que definen la disponibilidad del servicio. Inspección y control del estado de los medios. Las instalaciones, equipos auxiliares al transporte y equipos de seguridad. Manipulación de mercancías.

## 8. Aplicaciones informáticas y nuevas tecnologías aplicadas a la gestión y planificación del transporte terrestre

Sistemas de comunicación. Herramientas de gestión de la relación con la clientela (CRM). Sistemas de gestión de la última milla. Sistemas de gestión de flotas. Sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP).

### Parámetros de contexto de la formación:

#### Espacios e instalaciones:

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

#### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la planificación de las operaciones de tráfico y explotación en empresas de transporte de mercancías por carretera, que se acreditará mediante una de las dos siguientes formas:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## MÓDULO FORMATIVO 2: ORGANIZACIÓN DEL TRÁFICO DE MERCANCÍAS POR CARRETERA

Nivel: 3

Código: MF0247\_3

Asociado a la UC: Desarrollar planes de transporte de mercancías por carretera

Duración: 210 horas

## Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Definir la estructura y relaciones funcionales del departamento de tráfico de una empresa, en función de los objetivos fijados.

*CE1.1 Identificar operaciones de transporte de mercancías, utilizando el Internet de las cosas (IOT), analizando las fuentes de información primarias y secundarias.*

*CE1.2 Definir objetivos por periodo, aplicando predicciones de la demanda, indicadores de carga (Kpis), entre otros.*

*CE1.3 En un supuesto práctico para la prestación de un servicio de transporte de mercancías, a partir de unos recursos humanos y materiales dados, analizando las operaciones:*

*– Utilizar sistemas de información y gestión documental, analizando el proceso de toma de decisiones y su repercusión en la empresa.*

*– Comparar servicios a subcontratar para alcanzar el nivel de servicio ofrecido a la clientela, analizando la demanda.*

*CE1.4 Determinar la conveniencia en la adquisición de nuevos vehículos, atendiendo a criterios operativos, antigüedad, requisitos técnicos de la flota, entre otros.*

*CE1.5 Describir el proceso de atención a la clientela, mejorando las relaciones funcionales con el departamento comercial de una empresa de transporte de mercancías por carretera.*

*CE1.6 En un supuesto práctico para la prestación de un servicio de transporte de mercancías, a partir de unos recursos humanos y materiales dados, analizando las relaciones con otros departamentos:*

*– Elaborar cuadrantes de puestos de trabajo, delimitando, jornadas de trabajo, descansos, vacaciones, entre otros.*

*– Asignar funciones a puestos de trabajo, coordinando la consecución de los objetivos fijados.*

*– Trazar estrategias colaborativas, fomentando el trabajo en equipo.*

C2: Explicar técnicas de coordinación de servicios de transporte, aplicando criterios operativos de planificación, maximizando la rentabilidad empresarial.

*CE2.1 En un supuesto práctico para la prestación de un servicio de transporte de mercancías, a partir de unos recursos humanos y materiales dados, analizando las relaciones con otros departamentos:*

*– Cumplimentar contratos de servicios de transporte de mercancías por carretera, analizando elementos, características, responsabilidades, entre otros.*

– Detectar los problemas de la última milla en los servicios ofertados a la clientela, identificando soluciones.

– Definir servicios de transporte, atendiendo a rutas, restricciones, permisos, autorizaciones, entre otros, cumpliendo la normativa aplicable sobre transporte de mercancías por carretera.

*CE2.2 Utilizar tecnología de cadena de bloques (blockchain) e Inteligencia Artificial (IA), aplicada a la gestión de la cadena de suministro.*

*CE2.3 En un supuesto práctico para la prestación de un servicio de transporte de mercancías, a partir de unos recursos humanos y materiales dados, analizando las relaciones con otros departamentos:*

– Definir rutas e itinerarios, número de unidades, recursos humanos, materiales, tipos de vehículos, entre otros, midiendo la huella de carbono.

– Detectar necesidades de almacenamiento, analizando las características y tipología de las mercancías.

– Calcular el tiempo de ruta, atendiendo a transbordos, modalidades de transporte, tiempo de carga, retorno en vacío, tiempo muerto, entre otros.

– Elaborar cartas de porte, utilizando medios electrónicos.

*CE2.4 En un supuesto práctico para la prestación de un servicio de transporte de mercancías, a partir de unos recursos humanos y materiales dados, analizando las relaciones con otros departamentos:*

– Utilizar sistemas digitales de gestión de flotas, minimizando kilómetros en vacío, asignado fecha de retorno y consiguiendo el mayor número de circuitos en carga.

– Aplicar soluciones de torre de control, gestionando en tiempo real las actividades logísticas, detectando incidencias o retrasos en la entrega.

*CE2.5 En un supuesto práctico para la prestación de un servicio de transporte de mercancías, a partir de unos recursos humanos y materiales dados, analizando los transportes especiales de mercancías:*

– Determinar técnicas requeridas por los vehículos y equipos, requisitos legales, rutas, permisos, autorizaciones, entre otros, atendiendo al tipo de mercancía a transportar.

– Elaborar un plan de contingencia, usando medios digitales, reduciendo tiempos y costes, mejorando la calidad del servicio de transporte.

**C3:** Interpretar indicadores de calidad de la clientela (Kpis), analizando su grado de satisfacción respecto a servicios de transporte de mercancías por carretera.

*CE3.1 Obtener información del análisis de un servicio de transporte de mercancías por carretera prestado a una clientela, determinando su grado de satisfacción.*

*CE3.2 En un supuesto práctico para la prestación de un servicio de transporte de mercancías, a partir de unos recursos humanos y materiales dados, analizando el grado de satisfacción de la clientela:*

- Calcular indicadores de satisfacción (Kpis), interpretando sus resultados, fomentando la fidelización de la clientela.*
- Establecer tarifas de servicios de transporte de mercancías, analizando a la competencia.*
- Analizar datos estadísticos de la tendencia de la demanda, previendo necesidades futuras de la clientela.*

*CE3.3 Calcular la huella de carbono por vehículo de los últimos 12 meses, analizando parámetros de sostenibilidad y eficacia medioambiental.*

*CE3.4 Elaborar planes de sostenibilidad, igualdad y responsabilidad social corporativa, entre otros, aplicando criterios y valores éticos acordes con la identidad corporativa de la empresa.*

C4: Calcular costes de rutas de transporte de mercancías por carretera, utilizando medios telemáticos, mejorando la calidad del servicio y la sostenibilidad empresarial.

*CE4.1 En un supuesto práctico para la prestación de un servicio de transporte de mercancías por carretera, a partir de unos recursos humanos y materiales dados, analizando los costes de ruta:*

- Calcular el coste por ruta o circuito fijo, siguiendo criterios de eficiencia y medioambientales.*
- Asignar cargas a vehículos, atendiendo a criterios de sostenibilidad, calidad, costes esperados, entre otros.*
- Elaborar informes sobre trazabilidad, servicio, calidad, coste de los arrastres, entre otros, facilitando la toma de decisiones.*
- Analizar las incidencias de los servicios de transporte prestados, valorando las soluciones e incorporando sugerencias de la clientela.*

*CE4.2 Diferenciar quejas, sugerencias y reclamaciones de la clientela, analizando requerimientos y subsanando errores, contribuyendo a la fidelización de la clientela.*

*CE4.3 Elaborar respuestas personalizadas, de quejas, sugerencias y reclamaciones, aplicando criterios de atención a la clientela.*

C5: Calcular la huella de carbono de rutas de transporte, comprobando que cumplen los niveles máximos de emisiones fijados en contrato.

*CE5.1 Definir una planificación de transporte de mercancías por carretera, asignando vehículos menos contaminantes a rutas más cortas, reduciendo las emisiones de CO<sub>2</sub>, en cada trayecto y evitando kilómetros en vacío.*

*CE5.2 Detectar necesidades en la renovación de flotas, cumpliendo el compromiso de sostenibilidad, fomentando la adquisición de vehículos propulsados por energías menos contaminantes.*

*CE5.3 Calcular la huella de carbono de cada ruta o servicio, aplicando el factor de emisión en función del tipo de combustible empleado.*

*CE5.4 Analizar criterios de logística verde, determinando su incorporación a la cadena de suministro y a la logística inversa de la empresa.*

#### **Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.3 y CE1.6; C2 respecto a CE2.1, CE2.3, CE2.4 y CE2.5; C3 respecto a CE3.2 y C4 respecto a CE4.1.

Otras capacidades:

Adaptarse a la organización, a sus cambios estructurales y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

Promover la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, sencilla y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Favorecer la igualdad efectiva entre mujeres y hombres en el desempeño competencial.

#### **Contenidos:**

##### **1. El sector de transporte terrestre**

Entorno y estructura del sector. Tipología de empresas de transporte terrestre. Finalidad y funcionamiento de los centros de información, distribución de cargas y estaciones de mercancías. Actividades auxiliares: agencias, almacenistas-distribuidores, transitarios, arrendamiento de vehículos con y sin conductor. Organismos que regulan la actividad del transporte.

##### **2. Operaciones de transporte en sus distintas modalidades Normativa reguladora**

Marco legal del transporte terrestre. Aspectos jurídicos del transporte multimodal. Principales leyes y convenciones que regulan el transporte aéreo. Convenios y disposiciones que regulan el tráfico marítimo. La contratación del transporte. Proceso de formación y ejecución del contrato. Tipología y marco jurídico.

##### **3. El servicio de transporte terrestre y tratamiento de la información en empresas de transporte**

Procesos de prestación del servicio de transporte. Estructura de las empresas de transporte por carretera. Los recursos humanos. Sistemas de archivo. Aplicaciones informáticas en la gestión y explotación de las empresas de transporte. Herramientas de gestión de la relación con la clientela (CRM).

#### **4. El departamento de explotación o tráfico en la modalidad de transporte terrestre**

Organigrama funcional. Estructura de recursos humanos y materiales. Sistemas de información y documentación.

#### **5. Técnicas aplicables a la organización del departamento de tráfico en el transporte terrestre**

La organización del trabajo. Procedimientos de elaboración de diagramas. Cálculo de tiempos. Métodos de descripción de puestos de trabajo. Distribución de los vehículos y maquinaria auxiliar.

#### **6. Análisis de costes de explotación en las empresas de transporte**

Centros de costes en empresas de transporte. Diferencias entre gasto, coste y pago. Modelos de cálculos de costes. Gastos de explotación según su naturaleza. Costes fijos y variables. Costes directos e indirectos. Incidencia en la formación de costes de: El impuesto de circulación de vehículos. Impuestos sobre determinados vehículos utilizados para el transporte de mercancías por carretera. Peajes y cánones por la utilización de infraestructuras.

#### **7. Seguridad, salud gestión medioambiental en empresas de transporte terrestre**

Análisis de casos especiales. Aplicación de la normativa en departamentos de explotación de transporte terrestre. Análisis de la legislación medioambiental del transporte por carretera. Proceso de implantación de un sistema de gestión medioambiental. Herramientas de gestión medioambiental.

#### **8. Organización de un sistema de control de calidad del servicio**

Conceptos básicos de calidad de prestación de un servicio. Gestión de la calidad en la prestación de un servicio de transporte. Aplicación de técnicas en la medición de la calidad de servicios.

#### **Parámetros de contexto de la formación:**

##### **Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

##### **Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el desarrollo de planes de transporte de mercancías por carretera, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

– Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## **MÓDULO FORMATIVO 3: GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE OPERACIONES DE TRANSPORTE POR CARRETERA**

**Nivel: 3**

**Código: MF2061\_3**

**Asociado a la UC: REALIZAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL DE OPERACIONES DE TRANSPORTE POR CARRETERA**

**Duración: 120 horas**

### **Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Determinar autorizaciones de circulación y documentación del vehículo en operaciones de transporte por carretera.

*CE1.1 Identificar gestiones para la circulación de vehículos, autorizaciones, visado, renovación de tarjetas de transporte, matriculación, Inspección Técnica de Vehículos (ITV), pago de impuestos de circulación de vehículos, entre otros, respetando plazos de revisión y validez.*

*CE1.2 Elaborar un calendario de inspecciones, renovaciones y autorizaciones de transporte de vehículos, programando fechas.*

*CE1.3 Analizar documentación sobre mantenimiento e ITV de vehículos, respetando plazos de validez y renovación.*

*CE1.4 En un supuesto práctico de prestación de servicios de transporte, analizando la documentación por ruta:*

*– Tramitar la obtención de autorizaciones y placas identificativas de vehículos, en la realización de transportes especiales, transporte escolar, transporte de menores, mercancías peligrosas, entre otros.*

*– Tramitar la obtención de autorizaciones complementarias de circulación y sus modificaciones, simulando el pago de tasas y presentación ante el organismo competente.*

C2: Gestionar autorizaciones y permisos de conductores, propios y ajenos, determinando su capacitación, formación, tiempos de conducción y descanso, entre otros.

*CE2.1 Comprobar la vigencia de documentación profesional, permiso de conducción, certificado médico, certificado de aptitud profesional, entre otros, determinando su adecuación al puesto de trabajo.*

*CE2.2 En un supuesto práctico de prestación de servicios de transporte, analizando la documentación por viaje:*

- Comprobar capacitación y cualificación de conductores, determinando su idoneidad al servicio y vehículo.*
- Elaborar contratos de trabajadores, aplicando la normativa laboral.*
- Analizar hojas y tarjetas de registro de tacógrafos analógicos y digitales, determinando su validez y vigencia.*

*CE2.3 Identificar riesgos laborales de conductores, determinando la conveniencia de utilización de equipos de protección individual (EPI).*

*CE2.4 Identificar sanciones a conductores, determinando infracciones cometidas y daños ocasionados.*

*CE2.5 Consultar el Registro de Conductores, comprobando permisos, de forma previa a la prestación de un servicio de transporte.*

**C3: Gestionar documentación administrativa diaria, cumpliendo potenciales contratos y compromisos adquiridos con clientela y proveedores.**

*CE3.1 Explicar la finalidad en el ámbito del transporte por carretera de autorizaciones, habilitaciones, seguros, permisos e inspecciones de vehículos, subcontratación de conductores, documentos de control del tacógrafo, entre otros, analizando sus elementos, características, vigencia, procedimiento y organismo de solicitud, entre otros.*

*CE3.2 En un supuesto práctico de prestación de servicios de transporte, analizando la documentación por ruta:*

- Elaborar contratos para la subcontratación de conductores y alquiler de vehículos, con o sin conductor, determinando la documentación que acompaña a la operación.*
- Determinar documentación y autorizaciones necesarias en servicios de transporte intracomunitario y extracomunitario.*
- Elaborar libros de rutas, cumplimentando modelos oficiales, según normativa aplicable.*

*CE3.3 Liquidar operaciones de transporte subcontratadas, facturando a operadores para su devengo.*

*CE3.4 Explicar la estructura de registros de archivos en función de información registrada en empresas de transporte por carretera:*

- Clientela.*
- Proveedores.*

- *Corresponsales.*
- *Filiales.*
- *Franquicias.*
- *Personal de tráfico.*
- *Medios de transporte.*
- *Líneas regulares.*

C4: Determinar responsabilidades, obligaciones, consecuencias y sanciones derivadas de la prestación del servicio de transporte por carretera, incluidas en pólizas de seguros obligatorios y voluntarios.

*CE4.1 En un supuesto práctico de prestación de servicios de transporte, analizando los riesgos de cada servicio:*

- *Caracterizar distintos tipos de seguro, obligatorios y voluntarios, en el ámbito del transporte por carretera, responsabilidad civil, circulación, mercancías, vida, viajeros, equipajes, entre otros, comparando coberturas y cláusulas.*
- *Tramitar renovaciones de pólizas de seguros suscritas, analizando condiciones.*
- *Cumplimentar partes de seguro, recopilando información del accidente o siniestro.*

*CE4.2 Definir trámites en función de la naturaleza del siniestro, subsanando el daño causado o recibido con celeridad.*

*CE4.3 Determinar la documentación que debe acompañar al parte de seguro en caso de accidente, rotura, robo, entre otros.*

*CE4.4 En un supuesto práctico de prestación de servicios de transporte, analizando las coberturas y primas de seguro:*

- *Seleccionar la combinación de coberturas de riesgos, analizando el servicio de transporte de viajeros a prestar.*
- *Describir cláusulas adicionales a incluir en la póliza, analizando los riesgos del servicio de transporte a prestar.*
- *Calcular la prima de seguro, aplicando descuentos si procede.*
- *Calcular la indemnización a percibir en caso de siniestro, analizando las coberturas del seguro.*

*CE4.5 Describir procedimientos en una declaración-liquidación de siniestros asegurados, cumpliendo los plazos establecidos en la póliza de seguro.*

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.2; C3 respecto a CE3.2; C4 respecto a CE4.1 y CE4.4.

Otras capacidades:

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos y ante errores y fracasos.

Respetar los procedimientos y normas internas de la organización.

Habituar al ritmo de trabajo de la organización.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del sexo.

**Contenidos:****1. Ordenación administrativa en el ámbito del transporte por carretera**

Requisitos de acceso a la actividad del transporte por carretera de mercancías y viajeros: autorizaciones y concesiones en materia de transporte por carretera. Reglamentación profesional del transporte por carretera: vehículos y conductores. Obligaciones y responsabilidades de los profesionales de la actividad de transporte. Obligaciones de los conductores de la actividad del transporte: reglamentación profesional. Organismos e instituciones competentes en el transporte por carretera con independencia del ámbito territorial.

**2. Inspección y sanciones en el ámbito del transporte por carretera**

Organismos competentes en materia de inspección del transporte por carretera. Régimen sancionador del transporte por carretera. Diligencias administrativas en el ámbito del transporte por carretera. Documentación administrativa en operaciones de transporte: autorizaciones, autorizaciones especiales, permisos. Procedimiento sancionador en el caso de incumplimiento de las obligaciones administrativas en el transporte por carretera.

**3. Gestión administrativa de conductores y vehículos**

Capacitación y cualificación de los conductores: normativa reguladora. Contratación laboral de distintas categorías de trabajadores de empresas de transporte: forma de los contratos, obligaciones de las partes y duración del trabajo, vacaciones, retribución rescisión del contrato y otras. Documentación del vehículo: Permiso de circulación e ITV (inspecciones técnicas). Aranceles y disposiciones de tráfico para la circulación de vehículos y realización de determinadas operaciones. Modelos y cumplimentación de la documentación de los vehículos y conductores. Mantenimiento de tarjetas, planificación de cargas y situación de los vehículos. Aplicaciones informáticas en la gestión administrativa del transporte: procesadores de texto y hojas de cálculo aplicados al transporte. Aplicaciones informáticas de sistema de planificación de recursos empresariales (ERP - «Enterprise Resource Planning»), entre otras. Medidas sobre prevención de riesgos laborales en el puesto ante el ordenador. Hojas de mantenimiento, control de ruedas e informes de consumo. Sistemas de archivo y custodia de la información en el ámbito del transporte.

#### 4. Gestión administrativa de seguros en el ámbito del transporte por carretera

Tipología de seguros en el ámbito del transporte por carretera. Elementos personales, reales y formales del contrato de seguro en el ámbito del transporte. Duración, prescripción y renovación. Riesgos asegurados y no asegurados. Garantías y obligaciones del seguro. Responsabilidad de personas, de cosas, de equipajes u otros. La póliza del seguro. Cálculo de primas y cobertura de riesgos. Procedimientos de declaración de accidentes, atestados y prueba: declaración-liquidación de indemnizaciones. Funciones del consorcio de compensación de seguros.

##### Parámetros de contexto de la formación:

##### Espacios e instalaciones:

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

##### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la realización de la gestión administrativa y documental de operaciones de transporte por carretera que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

#### **MÓDULO FORMATIVO 4: COMUNICACIÓN EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL**

**Nivel: 2**

**Código: MF9998\_2**

**Asociado a la UC: COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL**

**Duración: 120 horas**

## Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Aplicar técnicas de interpretación de ideas derivadas de informaciones orales en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, dentro del propio campo de especialización o de interés laboral, emitidas de forma presencial o a través de cualquier medio o soporte de comunicación sin excesivos ruidos ni distorsiones.

*CE1.1 Captar los puntos principales y detalles relevantes de mensajes grabados o de viva voz, bien articulados, que contengan instrucciones, indicaciones u otra información entre varios interlocutores.*

*CE1.2 Comprender conversaciones informales en transacciones y gestiones cotidianas y estructuradas, o menos habituales, sobre temas de un entorno personal –identificación personal, intereses, otros–, familiar y profesional de clientes tipo.*

*CE1.3 Interpretar instrucciones y mensajes orales, comprendiendo aspectos generales, realizando anotaciones y consiguiendo aclaraciones sobre aspectos ambiguos, siempre que pueda pedir que se le repita, o que se reformule, aclare o elabore algo de lo que se le ha dicho.*

*CE1.4 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, en una situación profesional definida en la que se simula la atención a un cliente:*

- Identificar las demandas formuladas oralmente por el cliente, interno o externo, explicando las ideas principales a un superior.*
- Identificar los elementos no verbales de comunicación, haciendo evidente al interlocutor que se le presta la atención requerida.*
- Realizar anotaciones sobre elementos importantes del mensaje mientras se escucha el mismo.*
- Aplicar estrategias para favorecer y confirmar la recepción del mensaje.*

C2: Aplicar técnicas de interpretación con un nivel de usuario básico en documentos escritos en lengua inglesa, con distintos tipos de informaciones y formato, garantizando la comprensión de textos cortos y simples, que traten de asuntos cotidianos o de su área de interés o especialización.

*CE2.1 Interpretar el sentido general, los puntos principales e información relevante de documentos con léxico habitual o menos frecuente, dentro de un área de interés o especialidad profesional e identificar herramientas y recursos de traducción de acceso rápido, justificando su uso.*

*CE2.2 Interpretar el mensaje de cartas, faxes o correos electrónicos de carácter formal, oficial o institucional como para poder reaccionar en consecuencia.*

*CE2.3 Localizar con facilidad información específica de carácter concreto en textos periodísticos en cualquier soporte, bien estructurados y de extensión media, reconociendo las ideas significativas e identificando las conclusiones principales siempre que se puedan releer alguna de las partes.*

*CE2.4 Identificar, entendiendo la información específica de carácter concreto en páginas Web y otros materiales de referencia o consulta claramente estructurados sobre asuntos ocupacionales relacionados con su especialidad o con sus intereses.*

*CE2.5 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de documentos reales y habituales pertenecientes al campo de especialización:*

- Identificar el tipo de información solicitada en cada apartado a fin de dar cumplida contestación.*
- Identificar las características del tipo de documento incorporando la información demandada.*
- Extraer detalles específicos tales como nombres, horas, fechas, tarifas, cuotas, precios, características técnicas, u otras, de fuentes y textos diversos.*
- Interpretar con exactitud expresiones específicas del ámbito profesional.*
- Inferir el posible significado de palabras y expresiones desconocidas a partir del análisis del contexto en el que se encuentran.*
- Traducir el contenido de los documentos garantizando el respeto a la temática de la actividad profesional.*
- Comprobar la comprensión y comunicarlo a la persona responsable.*

*CE2.6 Comprender la información específica de carácter concreto en avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro.*

*CE2.7 Contextualizar la información traducida en textos escritos en lengua inglesa con un nivel de usuario básico.*

*CE2.8 Traducir la documentación no compleja ni extensa de manera precisa, utilizando las herramientas de traducción adaptadas a la comprensión del texto.*

**C3:** Expresarse oralmente, en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, demostrando claridad y detalle, en situaciones tipo no complejas del ámbito social y profesional, adecuando el discurso a la situación comunicativa.

*CE3.1 Identificar transacciones y gestiones tales como estructuras, registros y formalidades obteniendo los datos precisos para el desarrollo de la actividad profesional.*

*CE3.2 En un supuesto práctico de simulaciones de transmisión de mensajes e instrucciones orales de forma presencial, directa, o telefónica:*

- Transmitir el mensaje propuesto de forma precisa, clara.*
- Describir oralmente las fases de las instrucciones o procedimientos propuestos, demostrando precisión.*
- Utilizar el vocabulario correspondiente, así como otros elementos del lenguaje que produzcan un discurso claro y coherente.*

- *Expresar sugerencias comprobando su efecto sobre el interlocutor.*
- *Ofrecer la información verbal de forma clara en un discurso comprensible.*

*CE3.3 Analizar la información no oral que se produce en intercambios o conversaciones para ser contrastada con el contexto y así conseguir los datos a obtener.*

*CE3.4 Participar en conversaciones sencillas, formales, entrevistas y reuniones de carácter laboral, sobre temas habituales en estos contextos, intercambiando información y opiniones.*

*CE3.5 Utilizar con corrección el léxico específico del ámbito profesional con flexibilidad, adaptándolo a las características socioculturales del interlocutor y a las del contexto comunicativo dado, adecuando la formulación del discurso, el registro y los elementos no verbales de la comunicación.*

**C4:** Mantener conversaciones comprensibles, en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, comprendiendo y proporcionando explicaciones en situaciones habituales tipo, rutinarias del ámbito profesional.

*CE4.1 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, en simulaciones previamente definidas de atención y asesoramiento de clientes a través de conversaciones uno a uno:*

- *Aplicar las normas de protocolo en el discurso con el interlocutor.*
- *Informar utilizando las normas de protocolo y cortesía en el registro lingüístico.*
- *Emplear las estructuras y fórmulas de cortesía de la lengua y cultura del interlocutor, aplicándolas en saludos, despedidas, ofrecimientos, peticiones u otras.*
- *Expresarse con corrección, de manera comprensible, empleando las expresiones léxicas específicas adecuadas a la actividad profesional.*
- *Valorar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.*

*CE4.2 Utilizar el vocabulario técnico adecuado en el marco de la actividad profesional, demostrando el nivel de eficacia y corrección que permita la comunicación, utilizando las expresiones técnicas habituales en las conversaciones con pautas de cortesía asociadas a la cultura de la lengua utilizada y del interlocutor.*

*CE4.3 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, previamente definido en el que se plantean situaciones delicadas o conflictivas:*

- *Identificar las normas de protocolo, aplicándolas en el saludo al interlocutor.*
- *Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje y la entonación adecuada a la situación.*

- *Pedir disculpas comunicando de manera sucinta los errores cometidos.*
- *Reformular las expresiones en las que se presentan dificultades.*
- *Valorar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.*
- *Presentar la situación al superior responsable para que él se encargue de su resolución.*

C5: Aplicar técnicas de redacción y cumplimentación de documentos profesionales sencillos y habituales en las actividades laborales, en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, de manera precisa y en todo tipo de soporte, utilizando el lenguaje técnico apropiado, y aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica.

*CE5.1 Utilizar con corrección los elementos gramaticales, los signos de puntuación y la ortografía de las palabras de uso general y de las especialidades de su actividad profesional, así como un repertorio de estructuras habituales relacionadas con las situaciones más predecibles, no generando en ningún caso malentendidos y generando efecto de profesionalidad en el destinatario.*

*CE5.2 Incorporar a la producción del texto escrito los conocimientos socioculturales y sociolingüísticos adquiridos relativos a relaciones interpersonales y convenciones sociales, seleccionando y aportando información, ajustando la expresión al destinatario, al propósito comunicativo, al tema tratado y al soporte textual con cortesía.*

*CE5.3 En un supuesto práctico de gestión de reclamaciones, incidencias o malentendidos:*

- *Identificar los documentos para la formalización de la gestión deseada.*
- *Describir por escrito las características esenciales de la información o requerimiento propuesto.*
- *Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje adecuado a la actividad profesional.*
- *Redactar un conjunto de instrucciones dirigidas al destinatario propio de la comunicación.*
- *Cumplimentar el documento específico detallando los datos requeridos con precisión.*
- *Resumir las informaciones procedentes de diversas fuentes en un informe breve y sencillo.*
- *Verificar la corrección gramatical y ortográfica del texto.*
- *Pedir disculpas comunicando de manera clara y sencilla los errores cometidos.*

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.5; C3 respecto a CE3.2; C4 respecto a CE4.1 y CE4.3; C5 respecto a CE5.3.

Otras capacidades:

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

**Contenidos:****1. Comprensión del mensaje oral emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico**

Comprensión de textos orales: expresión e interacción. Estrategias de comprensión: movilización de información previa sobre tipo de tarea y tema, identificación del tipo textual, adaptando la comprensión al mismo, distinción de tipos de comprensión, formulación de hipótesis sobre contenido y contexto, reformulación de hipótesis e información a partir de la comprensión de nuevos elementos, reconocimiento del léxico escrito común, distinción y aplicación a la comprensión del texto oral, los significados y funciones específicos generalmente asociados a diversas estructuras sintácticas de uso común según el contexto de comunicación, aspectos socioculturales y sociolingüísticos: convenciones sociales, normas de cortesía y registros; costumbres, valores, creencias y actitudes. Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales. Estructuras sintáctico-discursivas: léxico oral de uso común (recepción). Patrones sonoros acentuales, rítmicos y de entonación.

**2. Elaboración del mensaje oral emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico**

Producción de textos orales: expresión e interacción. Estrategias de producción. Planificación: concebir el mensaje con claridad, distinguiendo su idea o ideas principales y su estructura básica, adecuar el texto al destinatario, contexto y canal. Ejecución: expresar el mensaje con claridad y coherencia, estructurándolo adecuadamente y ajustándose, en su caso, a los modelos y fórmulas de cada tipo de texto, reajustar la tarea o el mensaje, tras valorar las dificultades y los recursos disponibles, apoyarse en y sacar el máximo partido de los conocimientos previos, compensar las carencias lingüísticas mediante procedimientos lingüísticos, paralingüísticos o paratextuales. Lingüísticos: definir o parafrasear un término o expresión, pedir ayuda, señalar objetos, usar deícticos o realizar acciones que aclaran el significado, usar lenguaje corporal culturalmente pertinente –gestos, expresiones faciales, posturas, contacto visual o corporal– y cualidades prosódicas convencionales. Aspectos

socioculturales y sociolingüísticos. Estructuras sintáctico-discursivas: léxico oral de uso común (producción).

### **3. Comprensión del mensaje escrito emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico**

Comprensión de textos escritos: expresión e interacción. Estrategias de comprensión: identificación de información esencial, los puntos más relevantes y detalles importantes en textos, distinción de tipo de texto y aplicar las estrategias más adecuadas para comprender el sentido general, la información esencial, los puntos e ideas principales o los detalles relevantes del texto, aplicación a la comprensión del texto, los conocimientos sociolingüísticos, inferencia y formulación de hipótesis sobre significados a partir de la comprensión de distintos elementos, distinción de la función o funciones comunicativas principales del texto, reconocimiento del léxico escrito común y estructuras sintácticas de uso frecuente. Aspectos socioculturales y sociolingüísticos. Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales. Estructuras sintáctico-discursivas: léxico escrito de uso común (producción). Patrones gráficos y convenciones ortográficas.

### **4. Producción del mensaje escrito emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico**

Producción de textos escritos: expresión e interacción. Estrategias de producción. Planificación: movilizar las competencias generales y comunicativas con el fin de realizar eficazmente la actividad profesional, localizar y usar recursos lingüísticos o temáticos. Ejecución: expresar el mensaje con claridad ajustándose a los modelos y fórmulas de cada tipo de texto, reajustar la tarea o el mensaje tras valorar las dificultades y los recursos disponibles, apoyarse en y sacar el máximo partido de los conocimientos previos, ajustarse a los patrones ortográficos, de puntuación y de formato de uso común, y algunos de carácter más específico. Aspectos socioculturales y sociolingüísticos. Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales. Estructuras sintáctico-discursivas: léxico escrito de uso común (producción).

#### **Parámetros de contexto de la formación:**

##### **Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos, salud laboral, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 3 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

##### **Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la comunicación en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

– Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## ANEXO IV

### Cualificación profesional: Implantación y animación de espacios comerciales

**Familia Profesional: Comercio y Marketing**

**Nivel: 3**

**Código: COM158\_3**

#### Competencia general

Definir, organizar y supervisar la implantación y animación de espacios comerciales, tanto interna como externamente, de acuerdo a las especificaciones y criterios de calidad establecidos, en condiciones de seguridad, prevención de riesgos y respeto a la normativa aplicable en materia medioambiental, comercial y de publicidad, entre otras.

#### Unidades de competencia

**UC0501\_3:** Establecer la implantación de espacios comerciales

**UC0502\_3:** Gestionar la implantación de productos y servicios en la superficie de venta

**UC0503\_3:** Implantar las acciones promocionales en espacios comerciales

**UC0504\_3:** Organizar el montaje de escaparates en el establecimiento comercial

#### Entorno Profesional

#### Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en el área o departamento de implantación y/o promoción, publicidad y/o marketing comercial, en entidades de naturaleza tanto pública como privada, de cualquier tamaño, tanto por cuenta propia como ajena con independencia de su forma jurídica. Desarrolla su actividad dependiendo, en su caso, funcional y/o jerárquicamente de un superior. Puede tener personal a su cargo en ocasiones, por temporadas o de forma estable. En el desarrollo de su actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal de acuerdo con la normativa aplicable.

#### Sectores Productivos

Se ubica en el sector productivo del comercio en el subsector de marketing y relaciones públicas.

#### Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

*Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprensivo de mujeres y hombres.*

Responsables de exhibición de productos en punto de venta (Visual merchandisers)

Decoradores de espacios comerciales

Especialistas en acciones estratégicas comerciales (Trade marketing specialist)

Entrenadores/supervisores de punto de venta (Field coaches)

Especialistas en implantación en espacios comerciales

Organizadores de puntos de venta autoservicio

Encargados de tienda o sección

Escaparatistas comerciales

### **Formación Asociada (390 horas)**

#### **Módulos Formativos**

**MF0501\_3:** Implantación de espacios comerciales (120 horas)

**MF0502\_3:** Implantación de productos y servicios en la superficie de venta (90 horas)

**MF0503\_3:** Promociones comerciales (90 horas)

**MF0504\_3:** Escaparatismo comercial (90 horas)

### **UNIDAD DE COMPETENCIA 1: ESTABLECER LA IMPLANTACIÓN DE ESPACIOS COMERCIALES**

**Nivel: 3**

**Código: UC0501\_3**

#### **Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Recopilar la información necesaria para la implantación del espacio comercial, siguiendo los criterios establecidos por la organización, respetando la normativa aplicable en materia comercial, de seguridad e higiene y otros requisitos de obligado cumplimiento en el proceso.

CR1.1 La información sobre la empresa y/o el establecimiento, el consumidor, el producto y las técnicas de implantación se identifica, obteniendo los parámetros necesarios para la definición del espacio comercial y su posible proyección en un ámbito digital, mediante aplicaciones móviles y sitios web, tanto informativos como de comercio electrónico.

CR1.2 Los medios y fuentes de información para la implantación de espacios comerciales se seleccionan, atendiendo a criterios de tiempo, coste y accesibilidad.

CR1.3 La normativa aplicable relacionada con la actividad comercial en el establecimiento, los usos y costumbres comerciales y el cumplimiento de los criterios de prevención de riesgos laborales, entre otros, se obtiene teniendo en cuenta el proyecto de implantación comercial.

CR1.4 Los requisitos administrativos para la obtención de licencias y autorizaciones de implantación de espacios comerciales y de sus elementos exteriores se identifican, observando las normativas en todo ámbito geográfico de aplicación, transmitiéndosela posteriormente a las personas responsables de su gestión y aplicación.

CR1.5 Los elementos de interior y exterior del establecimiento comercial se determinan, interpretando la información que requiere el proyecto de implantación, obtenida en el punto de venta, para ajustarla a la planificación del mismo.

CR1.6 El entorno y el impacto medioambiental, previo a la implantación, se estudian, identificando aquellos condicionantes a tener en cuenta (normativa aplicable, sostenibilidad, eficiencia, gestión ambiental, reciclaje, calidad del ambiente interior, el confort y la contaminación acústica, entre otros), para cumplir los requisitos de respeto al medioambiente.

RP2: Determinar la implantación de los elementos de interior y exterior del establecimiento comercial en función de la imagen corporativa y objetivos de la entidad, cumpliendo con la normativa aplicable en materia comercial.

CR2.1 El espacio del establecimiento comercial se distribuye, teniendo en consideración los elementos arquitectónicos y de acceso (puertas, escaleras, ascensores), asignando pasillos y secciones de manera que faciliten las compras y la circulación de la clientela, utilizando un esquema gráfico sobre el plano o una aplicación informática de diseño y distribución de espacios, y cumpliendo con la normativa aplicable en materia comercial, medioambiental y de seguridad e higiene, entre otras.

CR2.2 Los elementos exteriores (rótulos, escaparates, señalización en vías públicas, entre otros) se determinan, teniendo en cuenta el espacio disponible, el tipo de edificio y la imagen corporativa que se quiere transmitir, utilizando aplicaciones informáticas de diseño y distribución de espacios.

CR2.3 La ubicación de las «zonas frías y calientes» se establece, proponiendo alternativas para su animación y consiguiendo focalizar en ellas la atención del público para que se optimicen las ventas.

CR2.4 La imagen del establecimiento se proyecta, utilizando elementos de atracción y fidelización en el diseño de los elementos interiores y exteriores, buscando elementos de diferenciación con respecto a la competencia y adecuándolos al impacto visual y medioambiental del entorno.

CR2.5 Los elementos de interior tales como: el mobiliario, «displays», soportes promocionales y demás relativos al merchandising, se disponen en función de la ubicación de las secciones, características del local, productos, coste y tipología de la clientela, entre otros.

CR2.6 El acondicionamiento de la superficie comercial: iluminación, colores, ambientación musical, elementos decorativos y disposición de los mismos, entre otros, se efectúa, comprobando que se adecúa a los objetivos de imagen y promoción de ventas.

CR2.7 La señalización y elementos de seguridad del establecimiento comercial se determinan en función de la distribución del espacio y acondicionamiento de la superficie, facilitando su localización y teniendo en cuenta la normativa aplicable en materia sobre prevención de riesgos laborales.

CR2.8 Los elementos exteriores e interiores se trasladan a entornos de información online y venta electrónica cuando proceda, utilizando recursos digitales para conseguir efectos equivalentes o similares a los perseguidos en el espacio físico.

RP3: Elaborar el proyecto de implantación del espacio comercial con los elementos internos y externos definidos, de acuerdo con el presupuesto disponible.

CR3.1 El proyecto de implantación se elabora, incluyendo los elementos definidos por las personas responsables de la dirección del proyecto, de manera estructurada, de acuerdo a las especificaciones recibidas, utilizando aplicaciones informáticas de diseño de espacios comerciales, en términos de estructura, arquitectura de la información y experiencia de usuario, adaptando la implantación del espacio comercial a un entorno digital.

CR3.2 Las alternativas de distribución/implantación del espacio en el establecimiento comercial se presentan, argumentando su contribución al logro de los objetivos de venta y mediante el uso de técnicas gráfico-plásticas.

CR3.3 El presupuesto de las alternativas de distribución/implantación del espacio comercial se elabora, teniendo en cuenta todas las partidas económicas relacionadas con los recursos humanos y materiales que intervienen en el proyecto, las especificaciones recibidas de los responsables de la empresa y la normativa comercial, de consumo y de seguridad, entre otras, aplicable, utilizando aplicaciones informáticas específicas.

CR3.4 El cronograma con las tareas y los tiempos para la implantación del espacio comercial se elabora mediante aplicaciones informáticas específicas.

RP4: Organizar el proyecto de implantación en el espacio comercial del establecimiento en función de las características de la empresa, del público objetivo y del producto y/o servicio a comercializar, asegurando los niveles de seguridad, medioambientales y de calidad establecidos.

CR4.1 Las medidas organizativas para la implantación del espacio comercial se establecen, de acuerdo con el proyecto aprobado por las personas responsables del mismo y los criterios de calidad de la entidad.

CR4.2 Las instrucciones para la eficaz implantación del espacio comercial se transmiten a las personas que intervienen en el proceso, asegurando los niveles de seguridad, medioambientales y de calidad.

CR4.3 Los criterios y requisitos de implantación comercial se exponen a los técnicos, arquitectos o diseñadores, en el supuesto de que el proyecto requiera la contratación de especialistas, cumpliendo con los objetivos previstos por la organización en el diseño del espacio comercial.

CR4.4 La ubicación del mobiliario y materiales para la implantación del espacio comercial se organiza, verificando que está de acuerdo a lo especificado en el proyecto.

CR4.5 Los gastos originados durante la implantación del espacio comercial se controlan, comprobando los límites establecidos en el presupuesto, para ajustarse a lo estipulado en el plan.

CR4.6 Las desviaciones o incidencias que surjan durante la implantación del espacio comercial se subsanan, adoptando medidas correctoras que estén de acuerdo con las especificaciones establecidas en el proyecto de implantación y los parámetros de calidad.

CR4.7 Los objetivos marcados en las fases de proyecto de implantación se evalúan en todas las fases del proyecto de implantación, verificando que se han alcanzado los resultados esperados en la planificación inicial.

RP5: Realizar la implantación virtual, desarrollo y administración del espacio comercial, transmitiendo las especificaciones que requiere su diseño, bajo la supervisión de la persona responsable de la implantación, de acuerdo con los objetivos comerciales y el plan de marketing online de la organización.

CR5.1 Los contenidos del espacio o tienda virtual vinculados a la descripción del producto y/o servicio se definen, facilitando información detallada a la clientela, resolviendo dudas potenciales y mostrando llamadas claras a la acción, proporcionando una adecuada información, de acuerdo con la normativa aplicable al comercio, publicidad y contratación en Internet.

CR5.2 Las características vinculadas a la imagen corporativa de la empresa se indican a la persona responsable del diseño de la web, plataforma de comercio electrónico o aplicación móvil, conforme a los objetivos comerciales, el plan de marketing online de la organización y la normativa aplicable en materia de comercio electrónico.

CR5.3 La navegación en el espacio digital del establecimiento comercial se propone, definiendo criterios de arquitectura, usabilidad, experiencia, ofertas, productos destacados y/o relacionados e impulso de la conversión y fidelidad, para mejorar las relaciones con la clientela.

CR5.4 El estilo narrativo de los mensajes comerciales utilizados en el entorno web, redes sociales, blogs, entre otros, se utiliza teniendo en cuenta las características del producto/servicio objeto de comercialización y la tipología del internauta y/o comprador online, para captar su atención y crear el deseo de compra de acuerdo a las normas internas de la organización.

CR5.5 Las especificaciones sobre la tienda o espacio virtual se transmiten a la persona responsable de su desarrollo, presentando diferentes alternativas de

elementos para el diseño en coherencia con la imagen corporativa, los objetivos del sitio web y el plan de implantación online.

CR5.6 El cumplimiento de la normativa aplicable en materia de protección de datos se vigila, identificando que aparece en las distintas plataformas y canales de comunicación online y asegurando que la clientela la acepte cuando acceda a los distintos sitios online.

CR5.7 La gestión de la seguridad en la red y comercio electrónico, se supervisa, mediante la identificación de las amenazas a los sistemas de información y de las herramientas de seguridad y su aplicación.

CR5.8 El conocimiento de los sistemas de seguridad de la organización, la firma electrónica, firma digital, certificados existentes y las amenazadas sobre la autenticidad de las firmas, se identifican, para evitar posibles riesgos en las transacciones electrónicas.

#### **Contexto profesional:**

#### **Medios de producción:**

Canales de comercialización: establecimiento, entorno web de comercio electrónico, aplicaciones móviles, redes sociales, blogs, entre otros. Equipos y programas informáticos específicos para el diseño de espacios comerciales. Internet e intranet. Terminales de telefonía fija y móvil. Elementos de implantación interiores y exteriores. Elementos de seguridad física y online. Firma electrónica. Sistemas de seguridad en la red.

#### **Productos y resultados:**

Información necesaria para la implantación del espacio comercial, recopilada. Elementos de interior y exterior del establecimiento comercial en función de la imagen corporativa y objetivos de la entidad, determinados. Proyecto para la implantación del espacio comercial, elaborado. Proyecto de implantación en el espacio comercial asegurando los niveles de seguridad, medioambientales y de calidad, organizado. Implantación virtual del espacio comercial, realizada.

#### **Información utilizada o generada:**

Sobre la empresa: imagen corporativa, sistema de calidad, posicionamiento y competencia, objetivos comerciales, acuerdos con proveedores. Sobre el establecimiento: planos, dimensiones, estructuras, localización, comunicación, licencias y permisos, distribución de zonas «frías y calientes» existentes, entre otros: ubicación de elementos (TPV, «scanner», equipamientos de seguridad, entre otros); croquis, bocetos del establecimiento comercial. Sobre el consumidor: gustos y preferencias, tendencias de consumo, perfil, estilo de vida, y otros. Sobre el producto o servicio: características, atributos, categoría, trazabilidad, gama de productos, usos y otros. Materiales, iluminación, colores, ambientación musical, itinerarios, mobiliario, entre otros. Normativa aplicable en materia de seguridad, prevención de riesgos laborales, medio ambiente, comercial, firma electrónica comercio, publicidad y contratación, tratamiento y gestión de residuos y otras normativas relacionadas con la aplicación del diseño del espacio, licencias y autorizaciones. Informes de implantación virtual de productos y/o servicios online y tráfico del sitio web y/o de otras plataformas digitales del establecimiento. Normas de calidad.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 2: GESTIONAR LA IMPLANTACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS EN LA SUPERFICIE DE VENTA

Nivel: 3

Código: UC0502\_3

### Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Determinar el nivel de surtido de productos y/o servicios para su exposición en el punto de venta de acuerdo con los objetivos comerciales establecidos por las personas responsables de la implantación.

CR1.1 Las características del surtido de productos y/o servicios a exponer en el punto de venta físico o digital se determinan, analizando la información disponible sobre la clientela final y los estudios de mercado realizados para ese establecimiento comercial, teniendo en cuenta las categorías de productos, familias, subfamilias y referencias, utilizando aplicaciones informáticas específicas.

CR1.2 El coeficiente de ocupación del suelo del establecimiento se calcula en función de la dimensión del formato de los productos y/o servicios objeto de exposición y venta, o el espacio disponible negociado con el punto de venta físico, utilizando aplicaciones informáticas específicas, considerando, en un entorno online, especialmente los productos/servicios a destacar, y valorando las oportunidades derivadas de la exposición de un surtido potencialmente ilimitado.

CR1.3 Los metros lineales de suelo o número de elementos de mobiliario se distribuyen, organizando los productos y/o servicios por familias o criterios de visual merchandising, previamente aprobados, utilizando aplicaciones informáticas.

CR1.4 El surtido se define, segmentando las familias de productos y/o servicios, teniendo en cuenta las tendencias de compra de los consumidores, especificaciones internas establecidas por los responsables del punto de venta y normativa aplicable sobre seguridad e higiene, teniendo en cuenta las posibilidades del «long-tail» en operaciones online.

CR1.5 El número de referencias de las familias de productos/servicios, que satisfacen la demanda del consumidor, se determina, aplicando métodos, cálculos y reglas de valoración específicos para la obtención de una mayor rentabilidad del stock.

CR1.6 La combinación de familias y marcas de productos/servicios se determina, adaptándola a las desviaciones de las cuotas de mercado, la competencia y las expectativas del consumidor.

RP2: Determinar la ubicación de los productos/servicios objeto de exposición en el punto de venta de acuerdo a criterios de rentabilidad, imagen y cumpliendo con la normativa aplicable en materia sobre prevención de riesgos laborales.

CR2.1 Los niveles de exposición en el lineal se identifican, atendiendo al potencial de ventas y al grado de facilidad para acercar el producto/servicio a la clientela.

CR2.2 Los criterios para la ubicación de los productos/servicios en la superficie de venta se establecen de acuerdo a las actividades y normas del establecimiento y las normas de la empresa.

CR2.3 El número de «facings» para cada referencia se calcula, teniendo en cuenta criterios comerciales, visuales y de organización, utilizando aplicaciones informáticas específicas.

CR2.4 La implantación del surtido en el lineal se determina, atendiendo a factores que influyen en el proceso de decisión de compra, emplazamiento de los productos, las marcas y las promociones, así como a la política del establecimiento y del fabricante, cumpliendo la normativa aplicable en materia de consumo, seguridad e higiene, y de publicidad, utilizando aplicaciones informáticas específicas.

CR2.5 La exposición y visibilidad de productos/servicios en un entorno online se valora conforme a los recursos digitales disponibles, las herramientas de testeo de variaciones y las posibilidades de ajustes dinámicos según el perfil del usuario.

RP3: Asignar recursos humanos y materiales para cada operación de ubicación, reposición y mantenimiento de la exposición de los productos/servicios en el punto de venta, respetando las especificaciones establecidas por los responsables del merchandising.

CR3.1 Las tareas, tiempos de ejecución y personal responsable se determinan en función de la actividad de implantación, ubicación o reposición de los productos y/o servicios, cumpliendo con la normativa aplicable en materia laboral.

CR3.2 Las instrucciones para llevar a cabo la ubicación, reposición y mantenimiento de los productos/servicios en el lineal se transmiten al equipo humano responsable de las mismas, mediante el uso de guías de visual merchadising (planogramas, renders, entre otros) realizadas mediante aplicaciones informáticas específicas.

CR3.3 La manipulación y reposición de los productos y/o servicios en las secciones asignadas se organizan de forma programada y asegurando la presencia continua de los mismos en el lineal, verificando que se ejecutan de acuerdo con las normativas aplicables en materia sobre prevención de riesgos laborales y de tratamiento y gestión de residuos.

RP4: Controlar la eficacia de los criterios de implantación utilizados con respecto a los objetivos previstos, corrigiendo las desviaciones que se produzcan en función de los criterios de calidad de la empresa.

CR4.1 El rendimiento por m<sup>2</sup> de superficie de venta y por metro lineal del suelo del establecimiento se calcula en base a los objetivos previstos y las ventas generadas en el periodo de tiempo seleccionado, utilizando aplicaciones informáticas específicas.

CR4.2 La implantación comercial de productos/servicios se valora periódicamente utilizando instrumentos de eficacia y parámetros de gestión tales como: ratios de productividad, coeficiente de rotación de stock, índice de rentabilidad del lineal y roturas de lineal y/o stock, entre otros.

CR4.3 La eficacia financiera de una familia de productos/servicios se calcula en relación con su rentabilidad, utilizando aplicaciones informáticas específicas.

CR4.4 El umbral de supresión de las referencias se establece, atendiendo a los parámetros determinados por la organización, teniendo en cuenta la rentabilidad de las mismas.

CR4.5 La introducción de nuevas referencias se propone, considerando las variables establecidas por la organización (rentabilidad, atracción, novedad, entre otras) y el sistema o criterios de calidad de la misma.

CR4.6 La rentabilidad de las políticas de visual merchandising se calcula, utilizando aplicaciones informáticas específicas y exponiendo los resultados y conclusiones a la persona responsable del mismo.

CR4.7 La tasa de rebote, ratios de conversión, margen, rentabilidad y otras métricas destacadas en comercio electrónico se valoran, calculándolas mediante el uso de aplicaciones informáticas, para la optimización de las operaciones online.

#### **Contexto profesional:**

#### **Medios de producción:**

Punto de venta. Surtido de productos y/o servicios. Canales de comercialización. Equipos, aplicaciones y programas informáticos específicos. Internet e intranet. Plataformas web y aplicaciones móviles de comercio electrónico. Útiles y equipos para la preparación de lineales, tales como «displays», expositores, vitrinas, mostradores, arcones, muebles de presentación «storefront», entre otros. Equipamiento relacionado con la seguridad del espacio comercial: cámaras de vigilancia, detectores de incendios, salidas, entre otros. Terminales de telefonía fija y móvil. Espacios y elementos para la formación del personal.

#### **Productos y resultados:**

Nivel óptimo de surtido para su exposición, determinada. Ubicación de los productos/servicios objeto de exposición en el punto de venta, determinada. Recursos, humanos y materiales, asignados. Eficacia de los criterios de implantación controlada.

#### **Información utilizada o generada:**

Política del establecimiento y de marketing. Objetivos comerciales. Planes de promoción continuados o específicos. Planos, dimensiones, estructuras del establecimiento. Maestro de artículo. Estudios de mercado: fabricantes, marcas, clientela, productos, servicios, entre otros. Sobre el producto o servicio: características, atributos, categoría, trazabilidad, gama de productos, usos y otros. Informes de ventas por secciones, sobre seguimiento de ventas promocionales, otras ventas posibles (ventas de cabeceras de góndola, espacios destacados en una estantería, presentaciones especiales en una superficie de venta, entre otros). Métricas de rendimiento de las fichas de producto y de los espacios de venta destacados en comercio electrónico. Vídeos y documentación electrónica comercial. Normativa aplicable en materia de: comercio electrónico, prevención de riesgos laborales, publicidad, seguridad e higiene, consumo y de tratamiento y gestión de residuos. Normativa aplicable en materia de protección de datos.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 3: IMPLANTAR LAS ACCIONES PROMOCIONALES EN ESPACIOS COMERCIALES

Nivel: 3

Código: UC0503\_3

### Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Determinar las acciones para la ejecución de campañas promocionales en espacios comerciales, de acuerdo con los objetivos establecidos en el plan de marketing de la organización.

CR1.1 Las acciones de visual merchandising y/o marketing definidas por la organización en su planificación se identifican, organizando su utilización en función de los criterios estratégicos de la empresa.

CR1.2 La campaña promocional se programa, ajustando las actuaciones a la estrategia de visual merchandising y/o al plan de marketing, utilizando aplicaciones informáticas para la gestión de proyectos/tareas.

CR1.3 El tipo de promoción en el canal de venta, ya sea físico o digital, se adecúa a las acciones implantadas en los establecimientos del entorno, al tipo de establecimiento, a las nuevas tendencias promocionales, al producto o servicio ofertado, a las opciones disponibles para campañas en medios digitales y al público objetivo, siempre según criterios de rentabilidad.

CR1.4 Las áreas necesarias para la implantación de acciones promocionales se organizan para que se guíe el recorrido del comprador/usuario por gran parte del establecimiento, diferenciando el proceso en entornos digitales en lo relativo a la maximización del pedido medio, con el objetivo de maximizar las ventas por clientela.

CR1.5 La forma y contenido del mensaje promocional se determinan en función de los objetivos marcados y de acuerdo con la estrategia de visual merchandising, el plan de marketing y las acciones promocionales de la tienda online.

CR1.6 Las acciones de promoción online se definen de acuerdo a las posibilidades del comercio electrónico e Internet, las nuevas tendencias que ayuden a la mejora de resultados, en consonancia con las implantadas en el establecimiento físico, y respetando la normativa aplicable en materia de publicidad, competencia, consumo, información y comercio electrónico.

CR1.7 Las propuestas sobre rentabilidad en puntos de venta, zonas con artículos en promoción y entornos digitales se transmiten al equipo de trabajo para potenciar la retroalimentación del plan de marketing.

RP2: Implantar las acciones definidas en la campaña promocional del establecimiento para aumentar la rentabilidad del punto de venta, aplicando las técnicas de visual merchandising.

CR2.1 Los materiales y/o soportes comerciales de visual merchandising y su emplazamiento se determinan, teniendo en cuenta sus características, tipo de promoción y efectos que producen en el consumidor, respetando la normativa

aplicable en materia sobre prevención de riesgos laborales y de defensa de los consumidores y usuarios.

CR2.2 La ubicación de los puntos de promoción se establece cerca de las zonas de mayor tránsito o paso obligatorio de los consumidores, como el acceso de entrada al establecimiento, las cabeceras del mobiliario o los cuellos de botella, entre otros.

CR2.3 Las islas promocionales se sitúan de forma que capturen la atención de la clientela sobre los productos/servicios en oferta y promoción.

CR2.4 Los indicadores visuales se colocan de manera que informen a la clientela el lugar dónde se hallan las áreas promocionales.

CR2.5 El desarrollo de la campaña promocional se efectúa, teniendo en cuenta la información y manipulación del producto y/o servicio, de acuerdo con las características del mismo.

CR2.6 Las acciones en el punto de venta se valoran para una estrategia omnicanal, buscando soluciones coordinadas, similares o equivalentes en entornos de comercio electrónico.

RP3: Realizar operaciones de selección y formación del personal necesario para el desarrollo de la campaña promocional, de acuerdo con el plan de marketing.

CR3.1 El perfil del personal necesario para el desarrollo de la campaña promocional y animación del punto de venta se define según el tipo de acción promocional y el presupuesto disponible, contratándolo mediante el departamento de RRHH (Recursos Humanos) de la propia empresa o agencias especializadas en marketing promocional y «outsourcing» (externalización).

CR3.2 Las acciones de formación para el personal implicado en el desarrollo de las campañas promocionales se realizan con apoyo de materiales basados en las características del producto y/o servicio, el tipo de clientela y las diferentes técnicas de venta vinculadas a ese producto y/o servicio promocionado, entre otras, respetando la normativa aplicable en materia sobre prevención de riesgos laborales.

CR3.3 Las instrucciones de la acción promocional se transmiten al personal correspondiente de manera clara y precisa mediante la creación de materiales formativos específicos, tanto físicos como digitales, de acuerdo al plan promocional.

RP4: Controlar la eficiencia de las acciones promocionales, estableciendo medidas para optimizar la gestión de la actividad y alcanzar los objetivos previstos en el plan de marketing.

CR4.1 Los procedimientos de control se establecen de manera que permitan detectar con rapidez desviaciones respecto a los objetivos definidos en el plan de marketing, ya sea para el punto de venta físico como digital.

CR4.2 Las ratios de control de la acción promocional se calculan, obteniendo información sobre la rentabilidad de la ejecución de la campaña, apoyándose en plataformas analíticas y utilizando aplicaciones informáticas específicas de recopilación de datos de venta y análisis.

CR4.3 Las desviaciones surgidas durante el proceso se detectan, comparando los resultados con los objetivos perseguidos por la acción promocional, siempre teniendo en cuenta los datos cuantitativos y cualitativos, además de los posibles factores externos que hayan podido afectar a la campaña y proponiendo medidas correctoras para lograr los objetivos establecidos en el plan de marketing.

CR4.4 Las medidas propuestas para solventar desviaciones/anomalías detectadas en la ejecución de la campaña promocional, se aplican de acuerdo con la responsabilidad asignada, verificando la idoneidad de las mismas con la persona responsable de su aplicación.

**Contexto profesional:****Medios de producción:**

Canales de comercialización. Equipos y programas informáticos específicos. Internet e intranet. Terminales de telefonía fija y móvil. Útiles y equipos para la preparación de lineales. Elementos de publicidad en el lugar de venta del establecimiento comercial o del fabricante, tales como «displays», expositores, letreros luminosos, indicadores visuales, máquinas expendedoras, u otros.

**Productos y resultados:**

Acciones de campañas promocionales en espacios comerciales, determinadas Acciones de campañas promocionales, implantadas Selección y formación del personal de campañas promocionales, gestionadas Eficacia de las acciones promocionales, controladas.

**Información utilizada o generada:**

Plan de marketing. Estrategia de visual merchandising. Información proveniente de ferias, cursos, congresos, jornadas, visitas a establecimientos diversos tanto nacionales como extranjeros. Datos relativos a la actividad online. Normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales, comercio, publicidad e Internet. Informes: por volumen de ventas, sobre seguimiento de ventas promocionales, de la clientela alcanzada, entre otros. Presentaciones especiales de superficies de venta, escaparates, carritos, entre otras. Vídeos y documentación electrónica comercial. Plan de formación del personal de acciones promocionales. Normativa aplicable en materia de venta online. Normativa aplicable en materia de publicidad. Normativa aplicable en materia de competencia. Normativa aplicable en materia de protección de datos. Normativa aplicable en materia de información y defensa de los consumidores y usuarios. Normativa sobre prevención de riesgos laborales.

**UNIDAD DE COMPETENCIA 4: ORGANIZAR EL MONTAJE DE ESCAPARATES EN EL ESTABLECIMIENTO COMERCIAL****Nivel: 3****Código: UC0504\_3****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Planificar la campaña semestral o anual del escaparate comercial, potenciando la imagen que la empresa o el establecimiento comercial quiere transmitir para conseguir los

objetivos establecidos en plan de marketing y/o estrategia de visual merchandising de la organización.

CR1.1 La información sobre aspectos técnicos y legales del escaparate se obtiene, recurriendo a fuentes externas e internas específicas de la actividad.

CR1.2 La campaña de escaparates, exposiciones interiores y vitrinas se programa semestral o anualmente, estableciendo periodos de montaje y fechas de renovación, teniendo en cuenta las entradas de producto y los posibles eventos asociados.

CR1.3 La tipología de escaparates comerciales y zonas de exhibición especial o puntos focales se determinan en función del tipo de clientela, los productos a exponer, su atractivo visual y comercial y los objetivos del plan de marketing de la empresa.

CR1.4 El boceto del escaparate se efectúa, representando los elementos y accesorios expositivos, utilizando programas informáticos específicos para la distribución de espacios comerciales.

CR1.5 El escaparate se diseña, combinando formas, luz y color creando impacto emocional que despierte el interés y deseo de la clientela por el artículo exhibido y con criterios de diferenciación de la competencia.

CR1.6 Los carteles, «displays» o vinilos promocionales del escaparate y de los espacios comerciales expositivos se diseñan, utilizando materiales y técnicas de rotulación y programas informáticos específicos, potenciando así la imagen que la empresa o establecimiento comercial quiere transmitir.

CR1.7 El presupuesto total del escaparate, incluido montaje y desmontaje del mismo, se confecciona, calculando todas las partidas de gastos tales como recursos humanos y materiales, almacenaje y transporte entre otros, mediante aplicaciones informáticas específicas.

CR1.8 La documentación para el montaje del escaparate (planos, guías o especificaciones facilitadas al personal de montaje) se confecciona, especificando los criterios de diseño y montaje del mismo y teniendo en cuenta su posible traslación a las plataformas digitales, considerando los recursos, tales como: destacados, espacios de imágenes en rotación, cabeceras, fondos, multimedia, entre otros.

RP2: Organizar el montaje del escaparate comercial, para ajustarse al proyecto y presupuesto establecidos, utilizando los recursos humanos y materiales necesarios.

CR2.1 Los recursos humanos y materiales para el montaje y desmontaje del escaparate se determinan, seleccionándolos en función de las tareas, plazos y presupuesto definidos en el proyecto.

CR2.2 El proyecto de diseño del escaparate se interpreta, transmitiendo las instrucciones al personal responsable del montaje.

CR2.3 El trabajo en equipo se organiza, definiendo las fases de ejecución y la planificación de las tareas.

CR2.4 Las instrucciones relativas a prevención de riesgos laborales se trasladan al grupo de trabajo de montaje, incidiendo en los elementos de seguridad, equipos de protección individualizada y puntos de riesgo en el proceso de montaje.

RP3: Supervisar el montaje del escaparate, colaborando con el equipo de trabajo, para comprobar que se corresponde con el proyecto de diseño definido, cumpliendo con la normativa aplicable en materia de publicidad, seguridad e implantación.

CR3.1 El montaje del escaparate se ejecuta, utilizando los materiales, técnicas y características definidas en el proyecto de diseño, apoyándose en aspectos creativos y artísticos y aplicando criterios comerciales en coherencia con la imagen corporativa y respetando las normas en materia de publicidad e implantación de escaparates.

CR3.2 Los elementos de iluminación utilizados en el montaje se supervisan, verificando que se corresponden con los parámetros técnicos, estéticos y económicos establecidos en el proyecto.

CR3.3 Los elementos expositivos se ubican en aquellos lugares que logren crear impacto y así captar la atención de la clientela, aplicando técnicas de escaparatismo y potenciando la decisión de compra.

CR3.4 La manipulación de los materiales y herramientas utilizados para el montaje del escaparate se supervisa, verificando el cumplimiento de la normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales.

CR3.5 El tiempo de trabajo de cada persona que interviene en el montaje del escaparate se controla, adoptando las medidas para cumplir con el presupuesto y plazos previstos en la planificación.

#### **Contexto profesional:**

#### **Medios de producción:**

Canales de comercialización: correo electrónico, mensajes de texto, web y otros medios tecnológicos, entre otros. Equipos y programas informáticos específicos. Terminales de telefonía fija y móvil. Materiales y útiles de rotulación y elaboración de carteles y vinilos. Útiles y equipos para la realización de escaparates. Elementos decorativos y de publicidad propios del establecimiento comercial o del fabricante, tales como carteles, cajas de luz, pantallas, «displays», e indicadores visuales, entre otros. Recursos para la creación de versiones digitales del escaparate. Herramientas de montaje de escaparates y luminotecnia. Recursos para la creación de versiones digitales del escaparate de texto, web y otros medios tecnológicos. Equipos y programas informáticos específicos. Terminales de telefonía fija y móvil. Materiales y útiles de rotulación y elaboración de carteles y vinilos. Útiles y equipos para la realización de escaparates. Elementos decorativos y de publicidad propios del establecimiento comercial o del fabricante, tales como carteles, cajas de luz, pantallas, «displays», e indicadores visuales, entre otros. Recursos para la creación de versiones digitales del escaparate. Herramientas de montaje de escaparates y luminotecnia. Recursos para la creación de versiones digitales del escaparate.

#### **Productos y resultados:**

Campaña de escaparatismo, planificada. Montaje del escaparate, organizado. Montaje del escaparate, supervisado.

**Información utilizada o generada:**

Plan de marketing de la empresa. Imagen corporativa, bocetos e imágenes de escaparates. Información proveniente del equipo de diseño y/o información específica del producto a exponer. Información proveniente de ferias, cursos, congresos, jornadas, visitas a establecimientos especializados, revistas especializadas de escaparatismo, entre otras. Documentación de montaje del escaparate. Normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales. Normativa aplicable en materia de publicidad. Normativa aplicable en materia de implantación en espacios exteriores.

**MÓDULO FORMATIVO 1: IMPLANTACIÓN DE ESPACIOS COMERCIALES****Nivel: 3****Código: MF0501\_3****Asociado a la UC: Establecer la implantación de espacios comerciales****Duración: 120 horas****Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Interpretar la información que define la distribución y organización de un espacio comercial, cumpliendo con la normativa aplicable que afecta al objetivo de un proyecto y que se necesita conseguir para su realización, y requisitos preceptivos en el proceso de implantación del mismo.

*CE1.1 Señalar la información necesaria: de empresa, competencia, consumidor, producto/servicio y técnicas, para la definición de un espacio comercial, explicando sus efectos en las decisiones de compra e implantación comercial.*

*CE1.2 Indicar las fuentes de información utilizada en la elaboración de un plan de implantación en una superficie comercial para el desarrollo de una campaña de promoción, haciendo uso datos, tablas y gráficos recopilados en Internet, y de hojas de cálculo para su elaboración.*

*CE1.3 Esquematizar la normativa aplicable en el diseño de espacios comerciales, espacios mínimos, número y dimensión de los pasillos entre otros, teniendo en consideración los elementos arquitectónicos y de acceso (puertas, escaleras, ascensores, entre otros).*

*CE1.4 En un supuesto práctico en el que se requiere la realización de un proyecto de implantación y se facilita información sobre ubicación del establecimiento comercial y planos del espacio disponible:*

*– Identificar la información –internas/externas, online/offline– y normativa aplicable que afecta al objetivo del proyecto y que se necesita conseguir para su realización, señalando los procedimientos de recogida dentro de las mismas.*

*– Seleccionar las fuentes de información –interna y/o externa– que se ajustan mejor a la implantación seleccionada, obteniéndola en base a criterios de coste, tiempo y accesibilidad.*

– Explicar la influencia o relación de la información obtenida con el proyecto y entre sí, utilizando un cuadro resumen.

– Utilizar programas informáticos para el tratamiento y la presentación del trabajo.

*CE1.5 En un supuesto práctico de distribución y organización de un espacio comercial, y con información suministrada sobre características de espacio, empresa, consumidor, producto y/o servicio:*

– Elaborar un informe que presente la información derivada del análisis de los elementos propuestos de una forma estructurada, sintética y clara.

– Interpretar los datos facilitados, extrayendo un resumen de conclusiones de manera que se obtenga información de los efectos que puede tener sobre el diseño de un espacio comercial.

– Valorar los elementos clave de la distribución y organización que deben respetarse en una versión digital del espacio, teniendo en cuenta las particularidades del canal y los recursos disponibles para llevarla a cabo, poniendo especial importancia en la elaboración de un escaparate virtual del establecimiento comercial.

– Considerar los elementos que deben encontrar reflejo en la distribución y organización del nuevo espacio comercial, teniendo en cuenta si este es la proyección de otro punto de venta, previamente elaborado en forma digital.

*CE1.6 Elaborar un cuadro sobre los aspectos medioambientales a tener en cuenta en la arquitectura de la implantación en un espacio comercial, incluyendo, entre otros aspectos: normativa aplicable en materia medioambiental en espacios comerciales, economía circular, sostenibilidad, reciclaje, calidad del ambiente interior, confort y contaminación acústica, entre otros.*

C2: Analizar los elementos interiores y exteriores que determinan la implantación del espacio comercial, a partir de la definición del mismo y de unas características dadas.

*CE2.1 Identificar los parámetros que hay que tener en cuenta para la definición de los elementos interiores y exteriores de un establecimiento comercial, teniendo en cuenta aspectos relativos al grado de accesibilidad, rentabilidad de las zonas de venta, estructura del local, entre otros, respetando la normativa en materia comercial, medioambiental y de seguridad e higiene en el punto de venta.*

*CE2.2 En un supuesto práctico con información sobre la caracterización de la fachada y del escaparate de un establecimiento comercial:*

– Explicar la función, características y objetivos que se persiguen en la implantación de los elementos del exterior de un establecimiento comercial, poniendo especial relevancia en la imagen corporativa que se quiere transmitir.

– Evaluar los elementos que forman parte del exterior del espacio comercial, utilizando una ficha de comprobaciones, para ver si se ajustan a la arquitectura, imagen corporativa, normativa aplicable en materia de medio ambiente, accesibilidad, entre otros aspectos.

– *Elaborar un informe con la evaluación de los elementos, señalando las características de: la fachada, rótulos exteriores, número y ubicación de accesos, entradas y salidas, escaparates, efectos visuales perseguidos, entre otros.*

– *Identificar los elementos trasladables a un entorno virtual, señalando aquellos comunes entre el escaparate comercial físico y el virtual, e indicando las posibles interacciones entre la venta presencial y la virtual.*

– *Presentar la información elaborada, utilizando programas informáticos específicos.*

*CE2.3 Identificar los puntos fríos y calientes de un establecimiento comercial, ubicándolos en el plano de un punto de venta y explicando cómo se podría diseñar un recorrido que aumentara la afluencia de público en las zonas frías.*

*CE2.4 Explicar los efectos psicológicos que producen en el consumidor las distintas técnicas utilizadas en la distribución de espacios comerciales, haciendo especial mención a la ubicación de las «zonas frías y calientes», proponiendo alternativas para «animarlas» focalizando en ellas la atención del público para optimizar las ventas.*

*CE2.5 En un supuesto práctico de análisis de los elementos interiores a determinar en un espacio comercial, sabiendo las características del establecimiento, la empresa, los productos y/o servicios, la clientela, el mercado y unos objetivos deseados:*

– *Elaborar la información de base para la implantación de los elementos de interior del espacio comercial, utilizando aplicaciones informáticas.*

– *Señalar técnicas empleadas, criterios de distribución y de selección o diseño de mobiliario y materiales, atendiendo a criterios de accesibilidad, eficacia y rentabilidad*

– *Describir los efectos visuales perseguidos con combinaciones, tipo de color y luz, haciendo uso de una aplicación de presentaciones para su exposición.*

– *Señalar los efectos emocionales que producen en la clientela, identificando aquellos que favorecen la venta.*

*CE2.6 En un supuesto práctico, dada información detallada sobre la distribución y utilización de los elementos del interior de un establecimiento comercial:*

– *Evaluar las ventajas e inconvenientes de su distribución: circulación de clientela y pasillos, ubicación de zonas frías y calientes, categorías de productos y secciones, elementos decorativos, mobiliario e iluminación y colores utilizados, posibles cuellos de botella en los pasillos, posición de las cajas, entre otros, comprobando su adecuación a los objetivos de imagen y promoción de ventas.*

– *Proponer medidas correctoras en relación a todos los parámetros evaluados anteriormente, estableciendo un protocolo de aplicación de las mismas.*

*CE2.7 Indicar la señalización y elementos de seguridad del interior del establecimiento, sobre un plano/diseño del local («layout»), en función de su distribución de espacio y acondicionamiento de la superficie, facilitando su*

*localización, y respetando la normativa aplicable en materia sobre prevención de riesgos laborales y seguridad e higiene en espacios comerciales.*

*CE2.8 En un supuesto práctico de elaboración de una tienda virtual a partir de una tienda física ya existente:*

*– Detallar los elementos interiores y exteriores que deben encontrar equivalencias o similitudes en la versión digital de un espacio comercial, describiendo los procesos vinculados al «backoffice» (parte de atrás en la tienda online, que la clientela no ve, pero que necesita estar activa) y el «storefront» (escaparate virtual, que la clientela ve).*

*– Realizar un cuadro de relaciones entre los elementos físicos y virtuales y describiendo los aspectos clave de la navegación, usabilidad y experiencia de usuario.*

C3: Elaborar un proyecto de implantación de un espacio comercial a partir de una información de base sobre elementos internos y externos, de acuerdo a la normativa aplicable para establecimientos comerciales.

*CE3.1 En un supuesto práctico donde se determinan elementos internos y externos que se deben implantar en un establecimiento comercial, con una información de base dada, y utilizando programas informáticos específicos:*

*– Elaborar el proyecto de implantación correspondiente, utilizando croquis y renders (imagen digital/representación digital) del establecimiento, señalando y localizando todos los elementos.*

*– Realizar una presentación del proyecto de implantación del espacio comercial, argumentando el efecto que tiene sobre la clientela y las ventas del establecimiento.*

*– Presentar las posibilidades para trasladar las ideas aportadas a un ámbito digital, utilizando un esquema resumen de las mismas.*

*CE3.2 En un supuesto práctico con dos alternativas de implantación de un espacio comercial y una información relativa a características de empresa, consumidor y productos/servicios a comercializar:*

*– Analizar cada una de las alternativas, comparándolas y puntuando numéricamente, en un cuadro de valoraciones, las características de la información aportada.*

*– Seleccionar una de ellas, justificando la decisión adoptada de acuerdo con criterios de rentabilidad e imagen de la empresa.*

*CE3.3 En un supuesto práctico sobre elementos interiores y exteriores que se van a implantar en un establecimiento comercial:*

*– Identificar las partidas que integran el presupuesto del proyecto, insertándolas en una hoja de cálculo para su análisis.*

– Valorar económicamente los elementos internos y externos necesarios para la implantación del espacio, haciendo uso de los datos suministrados por presupuestos de proveedores e Internet.

– Elaborar un presupuesto tipo para la implantación de un espacio comercial, utilizando aplicaciones informáticas al uso (hojas de cálculo, aplicaciones específicas, entre otras).

*CE3.4 En un supuesto práctico de simulación sobre recursos humanos, tiempos y trabajo a realizar para la implantación de una campaña comercial, confeccionar un cronograma en el que se organice la información suministrada, utilizando una aplicación informática específica.*

C4: Estimar la organización de los recursos humanos y materiales y la distribución interna de un establecimiento, teniendo en cuenta los procesos de implantación de un espacio comercial.

*CE4.1 Asociar los aspectos que forman parte del proyecto de implantación del espacio comercial (estructura, distribución, secciones, pasillos, circulación, entre otros) con los recursos humanos y materiales necesarios para su ejecución, recogiendo los mismos en una tabla.*

*CE4.2 Elaborar un listado de los elementos de seguridad a tener en cuenta en el diseño de un establecimiento comercial, teniendo en cuenta los emplazamientos de las secciones, los lugares de colocación de productos perecederos o que requieran conservación (frigorífica o congelada), las salidas de humos, si las hubiera, los accesos a locales, escaleras, ascensores o rampas elevadora, el tipo de productos y su grado de compatibilidad, debido a la cercanía de los mismos, con otros de diferentes secciones, entre otros.*

*CE4.3 Elaborar un cuadro con los aspectos necesarios a tener en cuenta a la hora de organizar la ubicación de los elementos internos, dentro de un espacio comercial, teniendo en cuenta la superficie disponible, los accesos al mismo, las zonas y secciones necesarias, altura del local, acceso al almacén, la normativa en materia de seguridad e higiene en establecimientos comerciales, entre otros.*

*CE4.4 En un supuesto práctico de implantación de un espacio comercial, dadas unas características internas de un local y sus elementos exteriores:*

– Realizar un croquis del establecimiento, incluyendo los accesos, barreras arquitectónicas, escaparates, zonas de máquinas de refrigeración (si fueran necesarias), entre otras.

– Calcular el coeficiente de ocupación del suelo (COS), teniendo en cuenta el tipo de establecimiento, el espacio reservado a la circulación de la clientela, la imagen corporativa que se quiera transmitir, la distribución del mobiliario, entre otros.

– Establecer el número de muebles (góndolas, lineales, expositores, entre otros), teniendo en cuenta las medidas en base y altura de los mismos.

– Señalar su posible proyección digital, en términos de estructura, arquitectura de la información y experiencia de usuario, elaborando una propuesta de implantación

*en una tienda virtual, que incluya todas las especificaciones necesarias que han de transmitirse para el diseño de una web o aplicación móvil a partir de unos objetivos comerciales, imagen corporativa y un plan de marketing.*

*CE4.5 En un supuesto práctico relativo a la implantación de un pequeño establecimiento comercial, en el que se describen las características y el uso del mismo:*

*– Realizar un cuadro que incluya los costes de recursos humanos y materiales necesarios en la implantación, haciendo uso de una hoja de cálculo.*

*CE4.6 Describir incidencias que pueden presentarse en la ejecución de la implantación de un espacio comercial, indicando el tipo de incidencia y las posibles medidas correctoras a la misma.*

*CE4.7 En un supuesto práctico sobre un proyecto de implantación de un espacio comercial con un solo acceso al local, escaparate y una forma irregular en su interior:*

*– Identificar las variables que hay que tener en cuenta para su organización, considerando distribución del mobiliario, accesos, zonas de compras, pasillos, circulación interior, entre otros aspectos.*

*– Establecer el proceso de organización y ejecución de la implantación del espacio comercial, utilizando una aplicación informática específica.*

*– Identificar posibles incidencias o desviaciones que pueden aparecer, señalando posibles medidas correctoras.*

*– Elaborar un formulario de evaluación del proyecto que recoja los aspectos a mejorar en cada fase de un proyecto de implantación, utilizando una hoja de cálculo.*

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.4 y CE1.5; C2 respecto a CE2.2, CE2.5, CE2.6 y CE2.8; C3 respecto a CE3.1, CE3.2, CE3.3 y CE3.4; C4 respecto a CE4.4, CE4.5 y CE4.7.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Habituarse al ritmo de trabajo de la empresa.

Demostrar creatividad e innovación en el desarrollo del trabajo.

Capacidad para trabajar en un entorno cambiante.

Demostrar interés por el conocimiento de la organización y sus procesos.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del sexo.

**Contenidos:****1. Organización del punto de venta orientado a la clientela**

Análisis del comportamiento del consumidor en el establecimiento comercial: determinantes internos del comportamiento del consumidor (la motivación, la percepción, la experiencia y el aprendizaje), características demográficas, socioeconómicas y psicográficas del comprador. Condicionantes externos del comportamiento del consumidor. Impacto del merchandising en el comportamiento del consumidor. Puntos calientes y fríos. Aplicación de la teoría del comportamiento del consumidor a la implantación de espacios comerciales. Aspectos clave trasladables a puntos de venta digitales. Organización del punto de venta: recursos humanos y materiales necesarios para la implantación efectiva. Estimación del coste de la implantación de espacios comerciales.

**2. Diseño interior del establecimiento comercial**

Elementos interiores del establecimiento comercial. Ambiente del establecimiento. Distribución de pasillos. Implantación de las secciones. Disposición del mobiliario: colocación recta en parrilla, colocación de circulación aspirada o en espiga, colocación angular, colocación libre, colocación abierta y colocación cerrada. La circulación: itinerario de la clientela, cajas y puerta de entrada. Facilidades de circulación y acceso a productos y promociones. Elementos de la circulación y acceso a productos y promociones llevados a la navegación en entornos de compra digitales. Normativa aplicable de seguridad e higiene en establecimientos comerciales. Utilización de aplicaciones informáticas específicas de diseño interior del espacio comercial.

**3. Diseño exterior del establecimiento comercial**

Elementos externos del establecimiento comercial. La fachada del establecimiento. La vía pública como elemento publicitario. La puerta y los sistemas de acceso. Tipos de rótulos exteriores. Iluminación exterior. El toldo y su colocación. El escaparate. Clases de escaparates. El hall del establecimiento. Elementos de diseño exterior reproducibles en webs y aplicaciones móviles. Normativa aplicable y trámites administrativos en la implantación externa de un espacio comercial. Utilización de aplicaciones informáticas específicas en el diseño del exterior del establecimiento.

**4. La implantación de espacios comerciales y el desarrollo virtual**

Marketing y comercialización online de bienes y servicios. Características de Internet como canal de comunicación y comercialización de productos. Tipología de productos online. Tipología del internauta y comprador online. Objetivos de la tienda y el supermercado virtual. La venta electrónica frente a las webs informacionales. Redes sociales. Diferencias y complementariedad entre la implantación física e implantación virtual de un negocio. Análisis del espacio comercial virtual: elementos del negocio virtual, características y objetivos del comercio electrónico.

**Parámetros de contexto de la formación:****Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales,

accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 3 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de las técnicas y conocimientos relacionados con la implantación de espacios comerciales, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## MÓDULO FORMATIVO 2: IMPLANTACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS EN LA SUPERFICIE DE VENTA

Nivel: 3

Código: MF0502\_3

Asociado a la UC: Gestionar la implantación de productos y servicios en la superficie de venta

Duración: 90 horas

### Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Definir el surtido de productos/servicios que se pueden comercializar en un establecimiento para optimizar un espacio de venta.

*CE1.1 Identificar las características, funciones y naturaleza de los productos que se pueden comercializar en un determinado punto de venta, en función de las categorías, familias, subfamilias y referencias, indicando si necesitan un lugar específico para su ubicación dentro del establecimiento comercial.*

*CE1.2 En un supuesto práctico de optimización del espacio de exposición de una superficie de venta y sus lineales:*

- *Calcular el coeficiente de ocupación del suelo, teniendo en cuenta las dimensiones y características de un local determinado, el lugar de exposición del mismo, mobiliario disponible y el espacio de dedicado a la venta, interpretando su resultado.*
- *Negociar el espacio necesario para la implantación de un surtido de productos, teniendo en cuenta su ubicación dentro del punto de venta, dimensiones de los mismos, mobiliario de exposición, entre otras variables.*

*CE1.3 En un supuesto práctico de implantación de un punto de venta de productos en un establecimiento comercial, dadas las características dimensionales de las familias de stocks que se van a exponer y los metros lineales del suelo:*

– *Asignar a cada familia los metros lineales que le corresponden, realizando los cálculos correspondientes y aplicando técnicas de visual merchandising.*

*CE1.4 Describir los métodos para la gestión de categorías de productos y determinación del surtido de una familia de los mismos en el punto de venta, ya sea físico u online.*

*CE1.5 En un supuesto práctico de implantación de un punto de venta, con un surtido de productos caracterizado y un volumen de ventas:*

– *Analizar el surtido el método ABC y la regla 20/80, entre otros.*

– *Describir cómo mejorar el surtido en el punto de venta, teniendo en cuenta la rentabilidad del stock.*

*CE1.6 En un supuesto práctico de implantación de un surtido de productos en una superficie de venta física u online, dadas unas secciones, unos metros de lineal o entornos digitales y teniendo en cuenta estudios de mercado previamente realizados:*

– *Clasificar el surtido en familias, subfamilias y referencias, configurando el canal online.*

– *Describir los criterios de clasificación aplicados, teniendo en cuenta las características de los productos a la venta.*

– *Determinar la amplitud y profundidad del surtido, teniendo en cuenta las limitaciones del espacio físico para la configuración del surtido en la venta digital.*

– *Calcular el número normal, máximo y mínimo de referencias, valorando las opciones y peculiaridades de la venta a través de modelos «marketplace».*

– *Indicar, en el canal online, la aplicación de tecnologías que vinculen el punto de venta físico con las capacidades digitales, mediante códigos QR, geolocalización/wifi/bluetooth, fichas de producto virtuales, compra móvil en establecimientos físicos, compra electrónica y recogida en tienda u otros.*

**C2:** Analizar la determinación y organización de un plan de implantación de productos/ servicios en un establecimiento comercial.

*CE2.1 Identificar las funciones de un lineal en base al potencial de ventas y accesibilidad para una exposición.*

*CE2.2 Describir las reglas de implantación visuales, que favorezcan, para cualquier familia de productos, el desarrollo de las ventas, explicando los criterios comerciales y de organización que optimicen los «facings» (frontales/frentes de exposición, en base al número de caras de un producto en el punto de venta) de un establecimiento comercial.*

*CE2.3 En un supuesto práctico de determinación y organización de un plan de implantación de un surtido de productos con datos sobre unos artículos, familia, lineal al suelo y lineal desarrollado:*

- Determinar la modalidad de implantación que mejor se adapte a cada producto.*
- Calcular un número óptimo de «facings» para cada referencia.*
- Calcular el lineal desarrollado óptimo para cada referencia explicando la aplicación del resultado.*
- Utilizar un programa informático de gestión para definir la implantación de la familia de productos.*
- Identificar la normativa sobre prevención de riesgos laborales aplicable a la implantación y manipulación de los artículos.*
- Desarrollar criterios de adaptación de las soluciones a las posibilidades de exposición y venta en comercio electrónico.*

*CE2.4 Describir los elementos a tener en cuenta en la implantación de un surtido de productos en un punto de venta, indicando los factores que inciden en la atracción de la clientela hacia una zona concreta y el merchandising del fabricante y del distribuidor.*

*CE2.5 Explicar los niveles de exposición en el lineal con distinto potencial de venta, trasladándolo a entornos virtuales de venta online.*

**C3: Asignar los recursos humanos y materiales en las operaciones de implantación de productos/servicios en el punto de venta.**

*CE3.1 Describir las tareas de ubicación, reposición y mantenimiento a realizar en operaciones de implantación, realizando un cuadro clasificatorio de cada una de ellas, que diferencie entre los tres apartados anteriores.*

*CE3.2 En un supuesto práctico de un plan de implantación de productos/servicios de un espacio comercial dado, teniendo en cuenta unas características del local a transformar:*

- Determinar las tareas de implantación, orden de las mismas y tiempo de ejecución, elaborando una tabla en hoja de cálculo para su asignación.*
- Definir tareas de mantenimiento y reposición, indicando en un cronograma los tiempos para cada una de ellas.*
- Calcular el stock de seguridad, evitando que se produzca una rotura de stock.*
- Determinar el personal para llevar a cabo la ubicación de los productos y las acciones de merchandising, buscando optimizar el número de recursos disponibles.*
- Presentar modos de control del stock en la venta electrónica.*

*CE3.3 En un supuesto práctico, con un plazo establecido para la realización, de una ubicación y reposición de un producto/servicio, objeto de comercialización, teniendo en cuenta unas características internas del local:*

- Calcular el personal necesario para la realización de dichas operaciones, utilizando una hoja de cálculo para presentar los resultados.*
- Determinar los tiempos de ejecución de cada actividad, utilizando una herramienta de planificación de gestión de proyectos (PERT).*
- Programar la reposición del producto, asegurando la presencia continua del mismo, evitando así rotura de stocks.*

C4: Aplicar métodos de control de la implantación de surtidos de productos/servicios, haciendo uso de ratios, buscando corregir desviaciones de lo planificado.

*CE4.1 Identificar los instrumentos de medida que se utilizan normalmente para valorar la eficacia de una implantación de productos en un lineal, introduciendo las particularidades y métricas diferenciales que afectan a las operaciones online y poniendo ejemplos de cálculo de las mismas.*

*CE4.2 Describir el procedimiento de obtención del valor de los parámetros que intervienen en el cálculo de las ratios de control, describiendo para qué sirven las ratios de productividad, coeficiente de rotación de stocks, índices de rentabilidad del lineal, índices de circulación, roturas de stocks, entre otros.*

*CE4.3 En un supuesto práctico de control de la implantación del punto de venta, caracterizado por superficie de venta en m<sup>2</sup>, coeficiente de ocupación de los suelos (COS), metros de mobiliario, número de elementos, lineal al suelo, lineal desarrollado, objetivos planteados, datos económicos sobre las ventas después de impuestos y el beneficio bruto antes de impuestos:*

- Calcular el rendimiento por m<sup>2</sup> de superficie de venta y por metro lineal de suelo, utilizando las ratios necesarias para su cálculo.*
- Calcular la eficacia de la implantación de productos, utilizando ratios que la cuantifican, e interpretando los resultados.*
- Calcular la rentabilidad del lineal, utilizando coeficientes, porcentajes y márgenes de beneficio, en base a métodos de diagnóstico establecidos.*
- Representar las curvas de ventas de los productos en función del lineal asignado, utilizando hojas de cálculo para su representación.*
- Interpretar los resultados obtenidos, planteando medidas correctoras para el logro de objetivos programados.*

*CE4.4 Determinar el umbral de supresión de referencias de un producto a partir de unos parámetros específicos, teniendo en cuenta la rentabilidad de las mismas.*

*CE4.5 En un supuesto práctico de implantación comercial con datos facilitados sobre número de actos de compra de una familia de productos, número total de ventas del establecimiento, precio medio del producto en la familia, gasto medio de la familia de ese producto, precio de venta, precio de compra, cantidades vendidas, lineal desarrollado, coeficiente de rotación y utilizando las herramientas informáticas específicas:*

*– Calcular el índice de rentabilidad, teniendo en cuenta las variables antes mencionadas.*

*– Representar el diagrama de rentabilidad, utilizando una hoja de cálculo para su elaboración.*

*– Interpretar los resultados, limitando las desviaciones a través de correcciones necesarias y elaborando un informe para su presentación.*

*– Calcular la rentabilidad del merchandising acorde a cada familia de productos, teniendo en cuenta el retorno de la inversión realizada en el mismo.*

*CE4.6 Analizar la rentabilidad de una implantación de visual merchandising, exponiendo los resultados obtenidos, a través de hojas de cálculo, para mejorar posibles implantaciones futuras.*

*CE4.7 En un supuesto práctico de análisis de la página web de un establecimiento comercial, que vende sus productos en tienda y a través de Internet en diversas plataformas:*

*– Analizar las ratios obtenidas, mediante herramientas de análisis de datos («Data Analytics») que incluyan contenidos SEO (contenido orgánico) y SEM (contenido de pago), analizando y comparando ambos, y calculando tasa de rebote, ratios de conversión, márgenes, rentabilidad, porcentajes de visualizaciones, entre otras.*

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.2, CE1.3, CE1.5 y CE1.6; C2 respecto a CE2.3; C3 respecto a CE3.2 y CE3.3; C4 respecto a CE4.3, CE4.5 y CE4.7.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Habituarse al ritmo de trabajo de la empresa.

Demostrar creatividad e innovación en el desarrollo del trabajo.

Capacidad para trabajar en un entorno cambiante.

Demostrar interés por el conocimiento de la organización y sus procesos.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del sexo.

**Contenidos:****1. Los productos en el punto de venta**

Clasificación de productos: familias, gamas, categorías, posicionamiento, acondicionamiento y codificación. Características técnicas, comerciales y psicológicas. Trazabilidad. El surtido en el punto de venta: composición y caracterización; objetivos, criterios de clasificación y tipos de surtido. Métodos de determinación del surtido: sistema Pareto o método ABC, Regla 20/80, entre otros. Elección de las referencias y familias. Determinación del número mínimo, máximo y normal de referencias, y el umbral de supresión de referencias. Aplicación de programas informáticos específicos de gestión del surtido.

**2. Implantación en el lineal**

El lineal: definición, funciones, zonas, niveles. Reparto del lineal. Sistemas de reposición de lineales. Lineal óptimo según producto y tiempo de exposición. Criterios comerciales y de organización. Gestión de categorías de productos. Los «facings» y su gestión. Reglas de implantación. Organización del trabajo: determinación de tareas, cálculo de tiempos, recursos humanos y presupuesto. Normativa aplicable a la implantación de productos/servicios en espacios comerciales. Aplicaciones informáticas específicas para la optimización del lineal y distribución de lineales tanto online como offline.

**3. Control de la implantación de productos/servicios**

Instrumentos de control: cuantitativos y cualitativos. Parámetros de gestión de categorías: margen bruto, cifra de facturación, beneficio bruto, índice de circulación, índice de atracción, índice de compra, tasa de marca, precio de venta, ratio de productividad del lineal, coeficiente de rotación de stocks, ratio de rotación de stock, ratio de rentabilidad del stock, índice de rentabilidad del lineal, ratio de beneficio del lineal, índice de rentabilidad del lineal desarrollado, rendimiento del lineal. Cálculo de ratios económico-financieros. Análisis e interpretación de resultados. Introducción de medidas correctoras: supresión e introducción de referencias. Utilización de hojas de cálculo.

**Parámetros de contexto de la formación:****Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 3 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

**Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de las técnicas y conocimientos relacionados con la gestión de la implantación de productos/servicios en la superficie de venta, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

– Experiencia profesional de un mínimo de 2 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## MÓDULO FORMATIVO 3: PROMOCIONES COMERCIALES

Nivel: 3

Código: MF0503\_3

Asociado a la UC: **IMPLANTAR LAS ACCIONES PROMOCIONALES EN ESPACIOS COMERCIALES**

Duración: 90 horas

### Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Definir acciones promocionales para la ejecución de campañas, teniendo en cuenta objetivos comerciales, incremento de ventas o rentabilidad de espacios comerciales.

*CE1.1 Identificar las fuentes de información que facilitan datos para la definición de una acción promocional, tanto online como offline, indicando el origen de la misma y los agentes encargados de su elaboración (fuentes internas y externas de la empresa, distribuidores, productores, entre otras).*

*CE1.2 Definir los objetivos que se persiguen en una acción promocional, identificando las estrategias más adecuadas para su consecución.*

*CE1.3 Describir los medios promocionales y tipos de promoción que se utilizan, con independencia de su tamaño, tanto para canales de venta físicos como virtuales, elaborando un cuadro de cada tipo de promoción, su medio o soporte, sus ventajas y para qué se utiliza.*

*CE1.4 Definir las técnicas emocionales que se aplican en una acción promocional, así como las nuevas tendencias, identificando las diferencias respecto a la promoción tradicional.*

*CE1.5 Estimar las situaciones en las que se suelen introducir campañas promocionales en función del calendario y de la estrategia comercial de una empresa, identificando el tipo de mensaje o contenido que se quiere transmitir.*

*CE1.6 Analizar tiendas virtuales en Internet, definiendo los elementos que componen la plataforma digital e identificando aquellos que son trasladables a una tienda física.*

*CE1.7 En un supuesto práctico con unos objetivos definidos en su plan de marketing, una caracterización del establecimiento comercial y un presupuesto dado, buscando la optimización del negocio:*

- Definir el tipo de promoción adecuado a los objetivos del plan y el tipo de establecimiento, elaborando una planificación de las acciones en el que se establece un cronograma y un presupuesto.
- Establecer el mensaje de la promoción en función de los tipos de productos/ servicios promocionados, analizando su adecuación a los objetivos planteados.
- Decidir el emplazamiento de cada una de las acciones promocionales, estudiando el recorrido de la clientela en el punto de venta y explicando sus motivos, mediante la utilización de planos y de la definición de puntos fríos y calientes.
- Plantear la adaptación de las acciones a los canales de venta digital, indicando los posibles medios para su transmisión.
- Presentar las posibilidades de interacción online-offline en las promociones, mediante el estudio de la forma en que ambos medios se complementan.
- Explicar las técnicas emocionales aplicadas y efectos esperados, indicando los efectos perseguidos sobre la clientela.
- Presentar la acción promocional definida, estableciendo tiempos y formas para su ejecución, utilizando aplicaciones informáticas de gestión de proyectos.
- Reelaborar un presupuesto de la acción promocional anterior, teniendo en cuenta los recursos humanos y materiales necesarios.

C2: Elaborar elementos promocionales para establecimientos comerciales, utilizando materiales y equipos informáticos.

*CE2.1 Definir el visual merchandising y los elementos que utiliza en la promoción y difusión de productos y servicios en el punto de venta, diferenciando entre aquellos que buscan la comunicación, publicidad y promoción de los productos y los soportes (el mobiliario, cartelería, elementos sensoriales y emocionales, entre otros).*

*CE2.2 Diseñar carteles y folletos a partir de los mensajes comerciales que se quieren transmitir, aplicando técnicas de rotulación y combinación de materiales que consigan la armonización entre forma, textura y color de acuerdo a la imagen corporativa del establecimiento.*

*CE2.3 Utilizar programas informáticos de dibujo vectorial y retoque fotográfico en la confección de catálogos, carteles, folletos, dípticos y trípticos, características del establecimiento y de los mensajes que se quieren transmitir.*

*CE2.4 Definir los contenidos y elementos de una web comercial o aplicación móvil, aplicando criterios de usabilidad, facilidad de navegación, generación de confianza en el usuario, estilo narrativo y viralización de contenidos.*

*CE2.5 En un supuesto donde se caracteriza una campaña/acción comercial para una superficie de venta.*

– Establecer los medios promocionales a utilizar, en función del mensaje y los objetivos planteados.

– Definir los lugares apropiados para situar los elementos promocionales a partir del estudio del plano del establecimiento y de la caracterización de los puntos fríos y calientes.

– Elaborar la cartelería necesaria, empleando aplicaciones informáticas y rotulación manual.

– Definir el apoyo necesario a la promoción en la web, redes sociales y otras estrategias de marketing digital, indicando las herramientas digitales («newsletter», «baners», «cookies», «apps», tipo de red social, entre otras) utilizadas para su difusión y el dispositivo (móvil o no) al que van dirigidas.

*CE2.6 Analizar promociones y mensajes comerciales reales en establecimientos de venta al público y sus adaptaciones en entornos digitales, utilizando motores de búsqueda de Internet para su localización.*

C3: Indicar necesidades de personal a contratar para el desarrollo de una campaña comercial, de acuerdo a un briefing propuesto.

*CE3.1 Describir formas de contratación del personal requerido para la realización de una campaña de promoción, en base a un tipo de acción promocional y presupuesto asignado.*

*CE3.2 Definir los materiales de formación con la información que se quiera transmitir, vinculados a las características del producto y/o servicio relacionado con la campaña promocional o plan de marketing.*

*CE3.3 Diseñar materiales formativos específicos, para transmitir la información relativa a una campaña promocional, al personal encargado de su realización, valorando el uso de un formato físico o digital según la formación requerida.*

C4: Analizar métodos de control para garantizar la eficiencia en las acciones promocionales en el punto de venta, buscando la optimización de las acciones promocionales.

*CE4.1 Identificar las variables que intervienen en el cálculo de ratios de control de acciones promocionales en el punto de venta físico o digital, describiendo los procedimientos de recogida de datos para los cálculos de las ratios de control.*

*CE4.2 En un supuesto práctico de campaña promocional de productos en un periodo de tiempo dado, realizada en distintos puntos de venta físicos y online, teniendo en cuenta los datos económicos sobre las ventas, de campañas pasadas similares y la actual y el beneficio bruto obtenido antes de impuestos, utilizando, en su caso, hojas de cálculo informático:*

– Calcular la rentabilidad y eficacia de la acción promocional, utilizando ratios de cálculo de retorno de la inversión (ROI), e interpretando los resultados obtenidos.

– Analizar los datos de la estrategia digital, recurriendo a herramientas de «Data Analytics» (análisis de datos), para discriminar entre elementos de contenido orgánico, SEO (optimización para proceso de búsqueda), y de pago (SEM) en páginas web y redes sociales u otras formas de publicidad digital, realizado un análisis de los mismos e indicando el canal que ha resultado más ventajoso, en base a los datos proporcionados.

– Detectar las desviaciones que se han producido respecto de los resultados esperados, analizando las posibles causas de los mismos.

– Explicar medidas a aplicar para corregir desviaciones detectadas, elaborando un esquema de las mismas en función del tipo de desviación e indicando posibles soluciones.

CE4.3 Describir el procedimiento de obtención del valor de los parámetros que intervienen en el cálculo de unas ratios de control, exponiendo los posibles factores externos que hayan influido en la campaña.

CE4.4 En un supuesto práctico de análisis económico de las acciones promocionales desarrolladas en un punto de venta, utilizando datos sobre las ventas y el beneficio bruto anual antes de impuestos:

– Calcular la eficacia de la acción promocional, utilizando ratios para cuantificarla, apoyándose en aplicaciones informáticas específicas para realizar los mismos.

– Interpretar los resultados obtenidos, elaborando un informe de resultados.

– Indicar las medidas a aplicar para corregir desviaciones detectadas en la interpretación de los resultados obtenidos, señalando propuestas de mejora en la estrategia comercial.

#### **Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.7; C2 respecto a CE2.5; C4 respecto a CE4.2 y CE4.4.

Otras capacidades:

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento.

Demostrar pensamiento creativo en la búsqueda de la solución de problemas.

Ser eficaz en la planificación del tiempo establecido para el desarrollo del trabajo.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del sexo.

#### **Contenidos:**

##### **1. La promoción en el punto de venta**

Comunicación comercial: publicidad y promoción, marketing directo y marketing digital. Planificación de actividades promocionales según el público objetivo. La promoción del

fabricante y del punto de venta. Tipos de promoción dirigidas al consumidor: reducciones de precio, lotes de productos, rebajas, producto adicional, muestras gratis, vales, cupones y liquidaciones. Animación de puntos calientes y fríos en el establecimiento comercial: áreas de bases, indicadores visuales, productos gancho, centros de atención e información en el punto de venta. Normativa sobre la promoción en el lugar de venta. Utilización de aplicaciones informáticas específicas de gestión de proyectos/tareas.

## 2. Merchandising en el punto de venta

Tipos de elementos de publicidad en el punto de venta: «stoppers», pancartas, adhesivos, «displays», «stands», móviles, banderolas, carteles, pantallas, kioscos digitales, entre otros. Técnicas de rotulación, letras, forma y color para folletos y carteles en el punto de venta. Mensajes promocionales. Adaptación digital de mensajes y formatos. Degustaciones y demostraciones en el punto de venta. Aplicaciones informáticas específicas para la elaboración de folletos y carteles publicitarios.

## 3. Acciones promocionales online

Internet como canal de información y comunicación de la empresa/establecimiento. Herramientas de promoción online, páginas web, páginas de producto, estilos web y aplicaciones móviles para la promoción de espacios virtuales. Redes sociales. Elementos de la tienda y/o espacio virtual. Elementos de la promoción online.

## 4. Control de las acciones promocionales

Criterios de control de las acciones promocionales. Cálculo de índices y ratios económico-financieros: margen bruto, tasa de marca, stock medio, rotación de stock, rentabilidad bruta. Análisis de resultados. Ratios de control de la eficacia de las acciones promocionales. Aplicación de medidas correctoras. Utilización de hojas de cálculo informático.

### Parámetros de contexto de la formación:

#### Espacios e instalaciones:

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

#### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la implantación de acciones promocionales en espacios comerciales, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior), Ingeniería Técnica o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## MÓDULO FORMATIVO 4: ESCAPARATISMO COMERCIAL

Nivel: 3

Código: MF0504\_3

Asociado a la UC: Organizar el montaje de escaparates en el establecimiento comercial

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Analizar la información que se maneja en el diseño de escaparates de establecimientos comerciales, buscando cumplir objetivos de un plan de marketing y/o una estrategia de visual merchandising.

*CE1.1 Enumerar la normativa en materia de protección de derecho de autor, publicidad, consumo, medioambiental, seguridad e higiene y comercial, entre otras, de distinto ámbito geográfico, analizando su repercusión a la hora de implantar un escaparate.*

*CE1.2 Elaborar un cronograma para el proyecto de diseño de un escaparate, utilizando aplicaciones informáticas, teniendo en cuenta una programación semestral, el periodo de montaje, fechas de renovación, eventos, entre otros aspectos.*

*CE1.3 Explicar los tipos de escaparate que hay, indicando las características de cada uno y la función que persiguen.*

*CE1.4 En un supuesto práctico de diseño de un escaparate, para la presentación de un producto determinado, dadas unas características del espacio, en cuanto a profundidad, altura y longitud:*

*– Diseñar el «layout» de un escaparate, teniendo en cuenta aspectos técnicos del mismo, utilizando programas informáticos.*

*CE1.5 En un supuesto práctico de diseño del montaje de escaparates para un establecimiento comercial caracterizado por una clientela potencial y unos efectos deseados:*

*– Analizar el diseño de montaje de diferentes tipos de escaparates, haciendo uso de Internet y redes sociales (como Pinterest, Instagram, entre otras), detallando: tendencia, efectos emocionales que producen en la clientela, materiales más utilizados, dimensiones y distribución de espacios, entre otros.*

*– Definir los criterios de composición y montaje de un escaparate, y de selección de los materiales empleados, teniendo en cuenta el producto a exponer.*

*– Diseñar el escaparate que se adapte a los objetivos definidos, aplicando métodos de proyección y técnicas precisas, empleando herramientas informáticas específicas.*

– Describir los efectos visuales perseguidos con distintas combinaciones, teniendo en cuenta el tipo de color, potencia y haz de apertura de luz.

– Planear una versión digital del escaparate, teniendo en cuenta las plataformas y recursos disponibles.

*CE1.6 Explicar el procedimiento de realización de materiales empleados en el PLV (Publicidad en el Lugar de Venta) de espacio comercial o escaparate, teniendo en cuenta, entre otros aspectos, el análisis de la competencia, el objeto de la promoción, el impacto visual que se quiere conseguir.*

*CE1.7 Elaborar un cuadro con las partidas presupuestarias necesarias para el montaje de un escaparate tipo, diferenciando entre distintos apartados de gastos (recursos humanos, materiales, servicios varios, entre otros).*

*CE1.8 Elaborar la estructura de una guía de montaje de un escaparate, recogiendo los pasos necesarios para su ejecución.*

C2: Aplicar técnicas de planificación de diseño y montaje de distintos tipos de escaparate, en función de unos objetivos técnicos, comerciales y estéticos, previamente definidos.

*CE2.1 Programar campañas anuales de un escaparate comercial, temporizando los eventos asociados y su montaje, teniendo en cuenta las posibilidades de adaptación de los conceptos transmitidos en el escaparate, recursos humanos y materiales necesarios en su elaboración y sus objetivos a entornos de comunicación y/o venta digital.*

*CE2.2 Describir aspectos, a tener en cuenta, a la hora de transmitir las instrucciones de montaje al personal correspondiente, elaborando una guía de montaje.*

*CE2.3 Enumerar trabajos a realizar en la fase de montaje de un escaparate, ordenando en forma secuenciada las tareas a realizar.*

*CE2.4 Analizar la normativa en materia sobre prevención de riesgos laborales, poniendo atención en los Equipos de Protección Individual (EPI) y riesgos anexos al montaje.*

C3: Aplicar técnicas de supervisión de los procesos de montaje de un escaparate, valorando la organización, normativa aplicable en materia sobre prevención de riesgos laborales.

*CE3.1 Explicar las funciones de las técnicas de escaparatismo, respecto a su composición y la potenciación de artículos, colocación de los elementos a exponer, identificando los aspectos que hacen referencia a imagen corporativa y de marca.*

*CE3.2 Describir los tipos de lámparas y luminarias que se pueden utilizar en los escaparates comerciales, indicando sus características, propiedades y usos adecuados.*

*CE3.3 Explicar las funciones de las técnicas de escaparatismo, respecto a la composición del escaparate y la potenciación de artículos.*

*CE3.4 Identificar la normativa de prevención aplicable en el montaje de escaparates, señalando los aspectos a considerar de la misma en la ejecución del mismo.*

*CE3.5 En un supuesto práctico de montaje de un escaparate con un diseño, previamente definido:*

- Interpretar los objetivos que persigue y documentación técnica, obteniendo conclusiones.*
- Seleccionar los materiales e iluminación más adecuados, con vistas a crear mayor impacto y realce de los elementos a exponer, usando motores de búsqueda en Internet.*
- Organizar la implantación, describiendo el proceso a seguir, teniendo en cuenta los plazos de ejecución.*
- Realizar la composición y montaje, aplicando técnicas de escaparatismo.*
- Verificar que el tiempo de trabajo del personal que interviene en el montaje cumple con lo planificado, en el plan de marketing y la estrategia de merchandising.*
- Cotejar que el presupuesto para la ejecución del montaje, se ajusta a lo estimado, señalando posibles desviaciones al mismo.*
- Comprobar el cumplimiento de la normativa aplicable en materia sobre prevención de riesgos laborales durante la manipulación de herramientas y materiales para su montaje.*

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 en relación al CE1.4 y CE1.5; C3 en relación al CE3.5.

Otras capacidades:

Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

Demostrar iniciativa y finalizar el trabajo en los plazos establecidos.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales.

Compartir los objetivos y la responsabilidad de trabajo.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del sexo.

**Contenidos:**

**1. Análisis del escaparate**

El escaparate y la comunicación: tipos y zonas de escaparate. La percepción y la memoria selectiva. La imagen: figura y fondo, contraste y afinidad, forma y materia. La asimetría y la simetría. Eficacia del escaparate: ratios de control, atracción, convicción y efectividad

en ventas, entre otros. Recursos para obtener información de aspectos técnicos y legales del escaparate: normativa aplicable.

## **2. Diseño e imagen del escaparate comercial**

Análisis del color en la definición del escaparate. Psicología y fisiología del color. Análisis y aplicación de la iluminación en el escaparatismo. Elementos para la animación del escaparate: módulos, carteles, señalizaciones, pantallas, entre otros. Composición y montaje del escaparate: técnicas de composición –piramidal, simétrica–, escala, elementos, materiales y espacios. Criterios de selección de los materiales. Costes de personal y de materiales. Valoración de un escaparate: limpieza, iluminación, colocación, rotación, precios, promociones, información, ambientación. Utilización y reutilización de materiales de campañas de escaparates. Realización de bocetos de escaparates. Utilización de programas informáticos de diseño y distribución de espacios.

## **3. Organización del montaje del escaparate comercial**

Planificación de actividades. Materiales y medios. Cronograma y ejecución de tareas y montaje. Elaboración del presupuesto del escaparate comercial: métodos para el cálculo de presupuestos. Costes de: recursos humanos, equipamiento, mantenimiento y ambientación, transporte, almacenaje, entre otros. Simulación de la organización del montaje de escaparates comerciales. Utilización de programas informáticos de gestión de tareas/proyectos. Normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales. Normativa aplicable en materia de consumo, publicidad, derechos de autor.

### **Parámetros de contexto de la formación:**

#### **Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 3 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

#### **Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la organización del montaje de escaparates en el establecimiento comercial, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior), Ingeniería Técnica o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## ANEXO V

### Cualificación profesional: Guía por itinerarios de baja y media montaña

#### Familia Profesional: Actividades Físicas y Deportivas

Nivel: 2

Código: AFD159\_2

#### Competencia general

Determinar itinerarios y conducir a participantes por terreno de baja y media montaña y terreno nevado tipo nórdico que no requieran técnicas ni materiales de escalada, alpinismo o esquí, en condiciones de seguridad y respeto al medio ambiente, adaptándose a los participantes, consiguiendo su satisfacción, la calidad del servicio y en los límites de coste previsto.

#### Unidades de competencia

**UC2684\_2:** Dominar técnicas de desenvolvimiento en el medio natural

**UC0506\_2:** Ejecutar las técnicas de progresión en baja, media montaña y terreno nevado tipo nórdico

**UC0505\_2:** Plantear itinerarios por baja, media montaña y terreno nevado tipo nórdico

**UC0507\_2:** Conducir a participantes por itinerarios de baja, media montaña y terreno nevado tipo nórdico

**UC0272\_2:** Asistir como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia

#### Entorno Profesional

#### Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en el área de gestión de servicios de deportes, ocio y turismo, dedicado a definir itinerarios de baja, media montaña y terreno nevado tipo nórdico y conducir a participantes por ellos, en entidades de naturaleza pública o privada, en empresas de tamaño pequeño y mediano, tanto por cuenta propia como ajena, con independencia de su forma jurídica. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal o diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

#### Sectores Productivos

Se ubica en los sectores del deporte, ocio, turismo y tiempo libre.

#### Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

*Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprensivo de mujeres y hombres.*

Guías de montaña.

Monitores de montaña en campamentos.

Ayudantes en salvamento y rescate en montaña.

## **Formación Asociada (630 horas)**

### **Módulos Formativos**

**MF2684\_2:** Desenvolvimiento en el medio natural hasta media montaña (60 horas)

**MF0506\_2:** Técnicas de progresión en baja, media montaña y terreno nevado tipo nórdico (210 horas)

**MF0505\_2:** Itinerarios de baja, media montaña y terreno nevado tipo nórdico (120 horas)

**MF0507\_2:** Conducción de personas por itinerarios de baja, media montaña y terreno nevado tipo nórdico (180 horas)

**MF0272\_2:** Primeros auxilios (60 horas)

## **UNIDAD DE COMPETENCIA 1: DOMINAR TÉCNICAS DE DESENVOLVIMIENTO EN EL MEDIO NATURAL**

**Nivel: 2**

**Código: UC2684\_2**

### **Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Orientarse durante el recorrido, utilizando los medios para determinar con precisión la ubicación y/o dirección que se debe seguir.

CR1.1 Los instrumentos de orientación (mapa topográfico, brújula, altímetro o GPS, APPs) se manejan con precisión durante el recorrido, manteniendo controlado el itinerario incluso en condiciones meteorológicas adversas.

CR1.2 Los puntos de referencia durante el recorrido se identifican, utilizando mapas cartográficos, brújula, altímetro y GPS, APPs, aportando valores de grados, rumbo, azimut y/o altitud.

CR1.3 Las técnicas de triangulación para determinar la ubicación se aplican, estableciendo las correcciones de posición que permitan mantener el recorrido inicial planificado.

CR1.4 La lectura del mapa cartográfico y el análisis comparativo de los accidentes naturales del terreno con su representación gráfica se efectúa, reconociendo la ubicación real en el mapa respecto al recorrido establecido.

CR1.5 Los posibles itinerarios alternativos se asumen de manera segura ante las posibles contingencias que se presenten, descartando los planificados inicialmente.

CR1.6 Los indicios naturales vinculados a datos de orientación se identifican en el medio natural, manejándose como información relativa a la orientación.

RP2: Pernoctar en el medio natural en zonas permitidas, preparadas o no para tal fin, utilizando técnicas de acampada y/o vivac, cumpliendo la normativa aplicable sobre acampada para poder prolongar la permanencia en el medio natural.

CR2.1 La selección de la zona de pernoctación se ajusta a la normativa aplicable en materia de acampada, uso y conservación del medio natural.

CR2.2 El lugar de acampada o vivac permitido según la normativa aplicable sobre zonas de acampada se selecciona en función del encanto de su ubicación y funcionalidad, asegurando su protección frente a los peligros objetivos naturales como caída de piedras, crecida de ríos, rayos o viento entre otros, así como a las posibilidades de evacuación en caso de necesidad.

CR2.3 El lugar donde ubicar la tienda de campaña se selecciona, teniendo en cuenta la orientación, tipo de suelo, inclinación de la pendiente, características de la tienda y posibilidades de anclaje al terreno.

CR2.4 La tienda de campaña se instala, teniendo en cuenta su estructura, indicaciones del fabricante y meteorología prevista.

CR2.5 El vivac planificado o forzado se materializa, utilizando los materiales disponibles, procurando las mayores garantías de confort y seguridad para la pernoctación.

CR2.6 Los lugares más apropiados para cocinar, comer y para las necesidades higiénicas se seleccionan en función de criterios de seguridad, funcionalidad y respeto al medio ambiente.

CR2.7 El entorno natural se respeta durante la pernoctación, siguiendo las pautas que garanticen la menor alteración posible del mismo.

CR2.8 El espacio para aparcar vehículo y/o alojar bicicletas durante el pernocte se selecciona, atendiendo a criterios de seguridad, funcionalidad y respeto al medio ambiente.

RP3: Explotar los recursos del medio sin perjudicar su valor ecológico para enriquecer las posibilidades de disfrute en el medio natural.

CR3.1 El impacto medioambiental se evita, asumiendo la normativa aplicable de protección ambiental y acceso al entorno natural.

CR3.2 Las características de los ecosistemas y especies se identifican, reconociendo su valor ambiental y actuando con respeto hacia los mismos.

CR3.3 Las fuentes o manantiales, así como los productos de alimentación recogidos del espacio natural, se aprovechan con las garantías sanitarias y de respeto al medio ambiente.

CR3.4 Las cuevas y otros elementos de cobijo permitidas se utilizan con seguridad para el resguardo sin alterar su condición natural y de patrimonio histórico.

RP4: Interpretar datos meteorológicos y nivológicos, utilizando diferentes vías de obtención de información para prever situaciones de riesgo.

CR4.1 Los mapas meteorológicos y boletines de predicción de riesgos de avalanchas se clasifican en diferentes familias de resultado (temperatura, viento, nubosidad, precipitación, entre otros), manejando información diferenciada y determinante para la permanencia en la naturaleza, evitando posibles riesgos procedentes de condiciones climatológicas.

CR4.2 Las predicciones meteorológicas con varios días de antelación se establecen con datos oficiales, verificando los signos propios de la naturaleza ante posibles variables.

CR4.3 Los signos naturales indicadores de cambios meteorológicos se detectan, interpretando la posible evolución de los mismos, tomando las decisiones en cada situación.

CR4.4 Los aparatos de medición de la presión atmosférica se utilizan, interpretando la posible evolución meteorológica y actuando en consecuencia.

CR4.5 Las aplicaciones de móvil destinadas tanto a la predicción como a la evolución de la meteorología se mantienen actualizadas y en condiciones permanentes de uso mediante baterías portátiles u otros recursos que garanticen su funcionamiento.

CR4.6 Las aplicaciones de móvil destinadas tanto a la predicción como a la evolución de la meteorología se manejan cuando es posible con habilidad, obteniendo información de la zona.

CR4.7 El análisis del manto nivoso se acomete constantemente durante el recorrido identificando posibles riesgos de avalancha.

### **Contexto profesional:**

### **Medios de producción:**

Alimentos sólidos y líquidos adecuados para la práctica deportiva. Rutas e itinerarios. Fichas técnicas de recorrido. Mapas cartográficos. Boletines de predicción de riesgo de avalancha. Brújula. GPS. Altimetro. Mapas de información meteorológica. Tiendas de campaña. Material de vivac. Zonas de acampada autorizadas. Refugios de montaña. Albergues.

### **Productos y resultados:**

Orientación en terreno variado. Pernocte en zonas permitidas del medio natural. Explotación de recursos del medio natural. Interpretación de datos sobre información meteorológica y nivológica.

### **Información utilizada o generada:**

Mapas de predicción meteorológica. Documentación técnica sobre acampada y vivac. Mapas e información meteorológicos. Normativa aplicable de protección y acceso al medio natural. Bibliografía específica. Revistas especializadas. Normativa aplicable en materia de acampada y seguridad. Informes y memorias. Información nivológica.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 2: EJECUTAR LAS TÉCNICAS DE PROGRESIÓN EN BAJA, MEDIA MONTAÑA Y TERRENO NEVADO TIPO NÓRDICO

Nivel: 2

Código: UC0506\_2

### Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Preparar el equipo y material para itinerarios de baja y media montaña y terreno nevado tipo nórdico, asegurando su estado y funcionamiento para el desarrollo de la actividad, evitando lesiones o accidentes.

CR1.1 La selección del equipo de protección (calzado, entre otros) y material deportivo (raquetas de nieve, bastones, entre otros) se acomete con criterios de oportunidad, peso, sostenibilidad y adecuación en relación con las propias características personales y de la naturaleza de la actividad a realizar.

CR1.2 El mantenimiento preventivo y operativo del equipo y material deportivo se acomete con frecuencia y especificidad, permitiendo mantener las prestaciones del mismo.

CR1.3 El mantenimiento correctivo del equipo y material deportivo se acomete, siguiendo las instrucciones y consejo del fabricante, permitiendo mantener las prestaciones del mismo.

CR1.4 El almacenaje del equipo y material deportivo se acomete, asegurando su durabilidad y el mantenimiento de sus prestaciones, y siguiendo las normas sobre homologación y caducidad del material.

CR1.5 El transporte del equipo y material deportivo se acomete, asegurando su durabilidad y el mantenimiento de sus prestaciones, siguiendo las normas sobre homologación y caducidad del material, y facilitando el acceso al mismo.

RP2: Ejecutar las técnicas de progresión en media y baja montaña eficazmente para progresar con seguridad por los diferentes tipos de terreno.

CR2.1 Las técnicas de progresión en ascenso por pendientes de hierba y terrenos de vegetación espesa se aplican, apoyando toda la planta del pie, en trayectoria rectilínea, aprovechando los puntos donde la vegetación es menos espesa, avanzando en zig-zag cuando la pendiente es fuerte y manteniendo posturas que garanticen el equilibrio estático y dinámico.

CR2.2 Las técnicas de progresión en descenso por pendientes de hierba y terrenos de vegetación espesa se aplican, clavando los talones, en trayectoria rectilínea, aprovechando los puntos donde la vegetación es menos espesa, avanzando con el cuerpo colocado lateralmente a la pendiente cuándo esta es fuerte empleando los bastones para mantener el equilibrio y, si fuera necesario, crampones específicos para la hierba.

CR2.3 Las técnicas de progresión en ascenso por pedreras se aplican apoyando toda la planta del pie siempre que sea posible, con pasos muy cortos, avanzando en zigzag, usando los bastones para fabricar escalones que ayuden a la progresión.

CR2.4 Las técnicas de progresión en descenso por pedreras se aplican, descendiendo en la línea máxima de pendiente, con pequeños saltos, con grandes zancadas o deslizándose, evitando las piedras grandes empleando los bastones para mantener el equilibrio.

CR2.5 La progresión en caos de bloques se ejecuta, utilizando los más estables para avanzar trepando en el caso de que estos sean de gran tamaño.

CR2.6 La progresión en vadeo de ríos se ejecuta, identificando los puntos donde el cauce sea menos profundo y la corriente tenga menos fuerza, dando pequeños pasos en dirección transversal al curso del río, empleando un bastón para mantener el equilibrio, y, si esto no fuera suficiente, cruzando de dos en dos.

CR2.7 La velocidad de progresión para superar un desnivel positivo acumulado de 1.500 metros se mantiene a una velocidad constante que permita remontar 500 metros de desnivel en ascenso en una hora y avanzar a cinco kilómetros por hora en llano con el equipo deportivo adecuado al terreno de montaña variado.

CR2.8 La progresión por itinerarios de baja y media montaña se acomete, respetando el medio natural, evitando el aporte de residuos, el impacto negativo sobre el entorno al transitar por él y disfrutando de la naturaleza.

RP3: Ejecutar las técnicas de progresión en terreno nevado tipo nórdico eficazmente para progresar con seguridad con diferentes pendientes.

CR3.1 El uso y manejo del material en la progresión por terreno nevado tipo nórdico se acomete de acuerdo al objetivo de uso, evitando lesiones o accidentes y un deterioro prematuro del mismo.

CR3.2 La progresión en ascenso por pendientes suaves (hasta 10°) y empleando raquetas de nieve se ejecuta, abriéndolas en ángulo con las punteras hacia fuera, usando las alzas y clavando los bastones por detrás de la pisada.

CR3.3 La progresión en ascenso por pendientes moderadas (hasta 20°) y empleando raquetas de nieve se ejecuta, avanzando en zig-zag, agarrando el bastón del lado del valle por la empuñadura mientras que el bastón del lado del monte se agarra a la altura en la que el brazo forme un ángulo de 90°.

CR3.4 La progresión en ascenso por pendientes fuertes (hasta 30°) y empleando raquetas de nieve se ejecuta, afrontándolas directamente en la línea de máxima pendiente, fijando las taloneras para facilitar la tarea de tallar peldaños (nieve de dureza media o blanda) o dejándolas sueltas para aprovechar al máximo los crampones de las raquetas (nieve dura), regulando los bastones en una longitud corta.

CR3.5 Las técnicas de progresión en descenso con nieve blanda y empleando raquetas de nieve se aplican dando grandes zancadas con las taloneras fijas y regulando los bastones con una longitud mayor de lo normal.

CR3.6 Las técnicas de progresión en descenso con nieve dura y empleando raquetas de nieve se aplican, bajando de cara al valle, con la talonera fija, descargando a cada paso el peso sobre toda la raqueta, colocándola plana sobre la nieve dura para que claven los pinchos y agarres, ante la imposibilidad de romper la nieve ni hundir la parte trasera, regulando los bastones con una longitud mayor de lo normal.

CR3.7 Las técnicas de auto-detención se ejecutan con precisión y celeridad, tanto con raquetas de nieve como sin ellas, adoptando una posición decúbito prono con la cabeza hacia arriba de manera que el cuerpo se separe de la pendiente nevada, extendiendo los brazos y clavando las puntas de las botas o en su caso, de las raquetas de nieve.

RP4: Tomar decisiones sobre la propia ejecución, analizando el entorno y dosificando el esfuerzo para progresar en condiciones de seguridad.

CR4.1 El ritmo de marcha empleado se adecúa constantemente durante el recorrido, a las características personales y del terreno, a los objetivos planteados y al tiempo de referencia para el recorrido.

CR4.2 El lugar de paso más adecuado para cada situación se selecciona, visualizando el terreno y siguiendo criterios de idoneidad y seguridad.

CR4.3 Los indicios de terreno inseguro y pasos con dificultad se reconocen, adaptando las técnicas y ritmo de marcha al nivel técnico personal y manteniendo los niveles de seguridad e idoneidad.

CR4.4 La alimentación y la hidratación se acomete en función de las características de la actividad, y las condiciones de humedad y temperatura.

RP5: Acometer programas de auto-entrenamiento por terreno variado de baja y media montaña y terreno nevado tipo nórdico, incidiendo en el mantenimiento de condiciones físicas, técnicas y emocionales, evidenciando velocidad, resistencia y agilidad, superando obstáculos naturales para garantizar la propia seguridad y la de otras personas que en algún momento estén bajo la propia responsabilidad en este tipo de terreno.

CR5.1 La condición física personal se mantiene, entrenando tanto en instalación como en el medio natural de manera periódica y sistemática.

CR5.2 El dominio técnico personal en desplazamientos por terreno variado de baja y media montaña y terreno tipo nórdico se mantiene, entrenando de manera periódica y sistemática para tal fin.

CR5.3 La autoconfianza en el desenvolvimiento en el medio natural se mantiene, fomentando conductas de superación de dificultades y riesgos.

CR5.4 El manejo de las maniobras de cuerda, de progresión y auto-rescate se ejecutan con eficacia, seguridad y rapidez, entrenando y actualizándolas de manera periódica y sistemática.

**Contexto profesional:****Medios de producción:**

Bastones de trekking. Casco. Raquetas de nieve. Bastones de esquí. Cuerdas y cordinos. Mosquetones de seguridad. Equipamiento personal de media montaña y montaña nevada. Vestimenta apropiada. Botiquín. Mantas aluminizadas. DVA (Detector de Víctimas de Avalanchas). Sondas de nieve. Palas de nieve. Sustancias dirigidas a la limpieza y mantenimiento de los materiales. Fichas técnicas de recorrido. Alimentos para la práctica deportiva. Cantimplora o bolsa de hidratación para mochilas. Salas de entrenamiento deportivo. Lámpara frontal. Walkie talkie o personal móvil radio (PMR). Teléfono móvil o smartphone.

**Productos y resultados:**

Preparación del equipo y material. Ejecución de técnicas de progresión en media y baja montaña. Ejecución de las técnicas de progresión en terreno nevado tipo nórdico. Toma de decisiones sobre la propia ejecución. Ejecución de programas de auto-entrenamiento por terreno variado de baja y media montaña y terreno tipo nórdico.

**Información utilizada o generada:**

Manuales sobre características, mantenimiento y almacenaje de los materiales deportivos. Códigos de señalización de senderos. Programas de entrenamiento deportivo. Fichas de análisis de resultados de entrenamiento. Revistas especializadas de equipo y material deportivo de montaña. Catálogos de equipo deportivo de baja y media montaña. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa de protección medioambiental.

**UNIDAD DE COMPETENCIA 3: PLANTEAR ITINERARIOS POR BAJA, MEDIA MONTAÑA Y TERRENO NEVADO TIPO NÓRDICO****Nivel: 2****Código: UC0505\_2****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Analizar el contexto de intervención, considerando los datos e informaciones necesarios para el diseño de itinerarios por baja, media montaña con posible terreno nevado tipo nórdico, para ajustarse al servicio demandado.

CR1.1 Las características de la entidad se analizan, determinando las finalidades, los recursos y medios disponibles.

CR1.2 Las características de la clientela y de los participantes se identifican, categorizando los datos previamente aportados por ellos, determinando sus condiciones, necesidades, interés y expectativas, dando especial atención a quienes presentan alguna necesidad específica.

CR1.3 Las características del terreno por donde van a transcurrir los itinerarios se analizan sobre el propio terreno y/o utilizando de forma contrastada mapas, reseñas técnicas, webs, guías descriptivas, y/o centros de información locales, seleccionando

las opciones que el entorno ofrece según la demanda y evitando situaciones de riesgo.

CR1.4 La normativa y la reglamentación aplicable relacionadas con el servicio ofertado se analizan, identificando los aspectos que afectan al diseño y organización del mismo.

CR1.5 La información recabada sobre la actividad y sus consideraciones se organiza utilizando técnicas y herramientas de ofimática, elaborando si se requiere, informes para el diseño y oferta del servicio, ajustando el tiempo y esfuerzo invertido y la relevancia de los datos manejados al proyecto demandado, y aplicando criterios de archivo que faciliten su localización y acceso, actualizándola de forma sistemática, garantizando, para aquella información que lo requiera, la confidencialidad de la misma.

CR1.6 Los formatos de consentimiento informado para padres o tutores de menores que participen en las rutas se determinan, refiriéndose a la aceptación de la implicación de los menores.

RP2: Determinar itinerarios para rutas por baja y media montaña con posible terreno nevado tipo nórdico, teniendo en cuenta el análisis del contexto realizado para gestionar la seguridad y la adaptación al servicio demandado.

CR2.1 Las peculiaridades del itinerario, distancia, desnivel, dificultad y actividades complementarias se seleccionan, satisfaciendo las expectativas de la clientela y de los participantes, adecuándose a sus características y capacidades, así como a las condiciones del medio, considerando las posibles necesidades especiales de participantes y favoreciendo su realización en el tiempo previsto.

CR2.2 Los recursos humanos, la estructura funcional necesaria para el desarrollo de la actividad (número de clientes por cada guía u otros servicios de profesionales externos) se determinan de modo que permitan alcanzar los objetivos, optimizar y racionalizar los medios logísticos disponibles ajustándose a la normativa y dando respuesta a las necesidades de posibles personas con diversidad funcional en los grupos.

CR2.3 Los valores naturales y culturales y los recursos de la zona se consideran, evidenciándolos en el itinerario y las actividades de sensibilización y conocimiento diseñadas atendiendo a:

- Las características y expectativas de los participantes.
- Los valores naturales y culturales y los recursos de la zona.
- Las condiciones y normativa del lugar de realización previstas.
- La consecución de los objetivos previstos.

CR2.4 Los puntos de descanso, avituallamiento y pernoctación necesarios se reflejan en el itinerario, previa selección de los mismos, asegurando su efectividad y una dosificación del esfuerzo adaptada al nivel de los participantes y las condiciones del medio.

CR2.5 Los puntos de referencia significativos del itinerario, así como los conflictivos se identifican, valorando su nivel de dificultad, facilitando la orientación y la prevención de posibles contingencias durante el desarrollo de la actividad.

CR2.6 La representación gráfica, el programa, las rutas y actividades alternativas, el cuaderno de ruta y los datos necesarios se reflejan aplicando la técnica y soporte correspondiente.

CR2.7 Las condiciones meteorológicas y nivológicas de la zona se analizan sobre el terreno, contrastando otras fuentes de información como internet o centros de información locales.

CR2.8 Las zonas sensibles al deterioro por la presencia de posibles participantes se evitan en el trazado de los itinerarios, contribuyendo al cuidado del medio ambiente y evidenciando una conciencia ecológica.

CR2.9 El recorrido propuesto se graba, utilizando al menos dos formatos de archivo (gpx y kml), contribuyendo a posibles acciones que pudieran surgir en el momento de la conducción a participantes (rescates, búsquedas, responsabilidades, entre otras).

RP3: Seleccionar los protocolos de seguridad que se utilizarán con los participantes durante la ruta, determinando previamente las conductas y los recursos necesarios para gestionar la seguridad con eficiencia durante la posterior intervención con el grupo.

CR3.1 La información sobre dificultad, peligrosidad, accesibilidad y nivel técnico requerido se actualiza, revisando regularmente el itinerario, modificando si fuera necesario, las medidas y medios de seguridad establecidos y/o el propio itinerario.

CR3.2 Las medidas de seguridad a utilizar (distancia entre participantes, horario, material necesario, equipamiento, ayudas, entre otros) se determinan, ajustándolas al terreno, las condiciones meteorológicas y nivológicas y las necesidades específicas de la clientela y/o participantes, contemplando alternativas en caso de contingencias y estableciendo el protocolo en caso de emergencia (comportamiento, comunicación, primeros auxilios, evacuación, entre otras y según cada caso).

CR3.3 El protocolo de primeros auxilios específicos se selecciona, teniendo en cuenta la casuística de posibles lesiones según el tipo de actividad.

CR3.4 El protocolo de comunicación con los servicios de emergencia se prevé, ajustándolo a las necesidades de la situación y determinando las pautas de comprobación del funcionamiento de los aparatos de comunicación.

CR3.5 El material de seguridad (teléfono móvil y/o emisora de radio, GPS, entre otros) se selecciona en función de la actividad, las características del recorrido y del grupo y las condiciones del medio, de manera que esté disponible y operativo cuando sea necesario.

CR3.6 Las medidas de seguridad específicas ante la existencia de personas con diversidad funcional o necesidad especial en el grupo se determinan, garantizando que están adaptadas al contexto real y que es viable su aplicación.

RP4: Determinar los protocolos de acceso y conservación del medio natural, gestionando las actuaciones y los recursos necesarios para cumplir la normativa en materia de protección del medio ambiente y garantizar su cuidado.

CR4.1 La normativa de acceso, tránsito y pernoctación se identifica según la zona por la que se va a desarrollar el recorrido, gestionando con la antelación requerida los permisos necesarios.

CR4.2 La documentación con la información sobre las condiciones de contratación del servicio y las responsabilidades legales, propias y de la empresa, se transmite, previamente identificada, a los participantes, cuando sea requerido.

CR4.3 Las normas de comportamiento que deberán seguir los participantes por la ruta correspondiente se definen, teniendo en cuenta:

- Los criterios de adecuación a las condiciones y normativa de uso del medio.
- Las características y normas de conservación y respeto del medio natural.
- Las posibles contingencias en el desarrollo de la actividad.

CR4.4 Los procedimientos de resolución de conflictos se determinan, estableciendo las actitudes a mantener por el profesional y los participantes, así como las opciones de resolución ante situaciones-tipo.

CR4.5 Los materiales y medios necesarios para la protección del medio natural se concretan según las peculiaridades del recorrido propuesto y de los participantes.

RP5: Definir las actividades complementarias de carácter recreativo, educativo, cultural, entre otros, adecuándose a los objetivos, intereses, las características del medio y los recursos disponibles para el disfrute y aprendizaje de los participantes.

CR5.1 El programa de las actividades complementarias se determina, atendiendo a las características de los participantes, las condiciones de realización, los medios disponibles, el respeto por el medio ambiente y los objetivos a conseguir con dichas actividades.

CR5.2 La metodología para el desarrollo de las diferentes actividades se concreta de forma coherente con los principios de la recreación, estableciendo las estrategias a seguir para cada actividad.

CR5.3 El material necesario para la realización de las actividades complementarias se selecciona en función de los objetivos a conseguir, las características de los participantes y los medios disponibles.

RP6: Determinar el proceso de evaluación a seguir durante la conducción a participantes y con posterioridad a su desarrollo, concretando las técnicas e instrumentos a utilizar para valorarla respecto al servicio planificado.

CR6.1 Las directrices sobre la valoración del servicio formuladas por la entidad se atienden, concretando los aspectos a tener en cuenta.

CR6.2 Las técnicas e instrumentos para el seguimiento de la actividad se determinan en función de los objetivos, los procesos y los resultados previstos, de modo que permitan aplicar los indicadores de evaluación establecidos.

CR6.3 Los momentos y secuencia de la aplicación de los diferentes instrumentos se determinan, atendiendo al diseño del recorrido y a criterios de oportunidad y de participación de los implicados.

**Contexto profesional:****Medios de producción:**

Oficina con equipamiento informático. Aplicaciones informáticas. Informes sobre los criterios que motivan la decisión de contratación del servicio. Informes sobre las características de la clientela y los usuarios. Programas de servicio. Mapas, brújula y escalímetro. Fichas de itinerarios. Croquis. Teléfono móvil o smartphone. Mosquetones de seguridad. Cuadernos de rutas. Reseñas técnicas y guías de la zona. Normativa de espacios naturales y actividades en el medio natural. Formularios de solicitud de permisos de acceso y pernodiación. Material de promoción. Documentación y ficheros de juegos y actividades lúdicas y recreativas. Documentación de actividades de conocimiento y sensibilización del entorno natural. Bastones de trekking. Boletines nivológicos. Mapas meteorológicos. Aparatos de comunicación. Equipamiento personal para supervisar el terreno: bastones de trekking, lámpara frontal, mosquetones, raquetas de nieve, polainas, gafas de sol, guantes de nieve, cuerda para ayudas, vestimenta específica, mochila, botiquín, prismáticos, cámara de fotos, GPS. Documentación relativa a colectivos especiales.

**Productos y resultados:**

Análisis del contexto de intervención. Concreción de itinerarios para rutas por baja y media montaña. Selección de protocolos de seguridad a utilizar con participantes durante la ruta. Selección de protocolos de acceso y conservación del medio natural. Definición de actividades complementarias de carácter recreativo, educativo, cultural. Determinación del proceso de evaluación a seguir durante la actividad y con posterioridad a su desarrollo.

**Información utilizada o generada:**

Mapas topográficos. Manuales de uso de los instrumentos de cartografía. Aplicaciones de información geográfica. Bibliografía y normativa sobre los espacios naturales de la zona. Solicitudes de informes de afección a espacios o especies protegidas. Normativas de oferta de turismo activo. Normativa específica que afecte al servicio. Declaraciones responsables del ámbito del turismo, deporte y naturaleza, según el caso. Informes sobre la clientela y los usuarios. Radiofrecuencias y teléfonos de los grupos de socorro. Teléfono de los agentes de la naturaleza. Guías de itinerarios. Simbologías de señalización de rutas. Información sobre seguros y responsabilidad civil. Información meteorológica. Instrumentos de evaluación de los servicios prestados. Cuadernos de rutas y representaciones gráficas. Catálogos de materiales de montaña. Información de empresas de transporte. Guías de hostelería y restauración. Documentación y ficheros de juegos, actividades lúdicas y recursos recreativos. Documentación de actividades de conocimiento y sensibilización del entorno natural. Guías de especies de flora y fauna. Mapas geológicos. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa de protección medioambiental.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 4: CONDUCIR A PARTICIPANTES POR ITINERARIOS DE BAJA, MEDIA MONTAÑA Y TERRENO NEVADO TIPO NÓRDICO

Nivel: 2

Código: UC0507\_2

### Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Revisar los materiales (equipo y utensilios), la ruta diseñada, la meteorología y los medios (coches, sistemas de navegaciones App, entre otros) así como el nivel técnico y de condición física de los participantes, in situ, realizando las adaptaciones pertinentes tras la aplicación de los procedimientos de chequeo para adecuar su desarrollo a las características del grupo y contribuir al fomento de la seguridad.

CR1.1 El material personal y de grupo (equipamiento, botiquines, entre otros), previamente preparados se supervisan, verificando su presencia y disposición, concienciando a los usuarios de los recursos de los que se dispone.

CR1.2 El diseño de la ruta prevista se repasa antes de comenzar el itinerario, in situ, situándose a través de orientación visual donde se está y cómo será el recorrido, previendo posibles rutas alternativas sobre el terreno en caso necesario por circunstancias adversas o para garantizar la seguridad, identificando el conocimiento que poseen de la misma los participantes.

CR1.3 La evolución meteorológica en la zona implicada por el recorrido previsto se consulta antes de comenzar la ruta, utilizando diferentes fuentes de información local y territoriales mediante bases de datos oficiales, previendo disposición de equipamiento personal oportuno, acciones a acometer en caso necesario condicionado por la meteorología y posibles rutas alternativas.

CR1.4 Los sistemas de navegación, sistemas de comunicación y demás útiles propios para la orientación (baterías, funcionamiento, datum, entre otras), tanto los propios como los de los participantes se revisan, garantizando sus condiciones de uso durante el tiempo previsto del recorrido más un margen de seguridad proporcional al compromiso del itinerario.

CR1.5 El nivel técnico, la condición física y el estado anímico de los participantes se verifica, utilizando la observación directa y preguntas abiertas que aludan a su experiencia previa, posibilidades y expectativas, confirmando un nivel medio de esfuerzo asimilable a todo el grupo e identificando a los participantes que requerirán una vigilancia directa, asumiendo las adaptaciones necesarias en el recorrido.

CR1.6 Las consideraciones a tener en cuenta por la existencia de participantes con diversidad funcional o necesidad especial se determinan, valorando la situación y analizando las posibles implicaciones en desarrollo de la ruta.

RP2: Atender al grupo de usuarios, instruyéndoles en las técnicas de progresión según el terreno y las condiciones meteorológicas para garantizar el disfrute de la actividad de manera segura.

CR2.1 El uso del equipamiento personal (vestimenta, calzado, protección solar, del viento, entre otros) se ejemplifica, explicando el tipo de prenda que ha de ponerse en función del terreno, la meteorología y la exigencia de la ruta.

CR2.2 La carga de la mochila o material transportado por parte de los participantes se valora, sugiriendo el reparto del peso entre el cinturón lumbar y las hombreras, así como la forma de ubicar la carga interna.

CR2.3 La capacidad del grupo se valora, haciéndoles avanzar por diferentes espacios técnicos para reconocer su casuística a la hora de progresar durante la ruta, con especial atención a posibles personas con diversidad funcional o necesidad especial.

CR2.4 La progresión en el tipo de terreno implicado en el recorrido (media montaña, nevados, caos de bloques, entre otros) se repasa, ejemplificando la técnica a utilizar según el terreno por el que transcurra la ruta.

CR2.5 EL uso del material de apoyo (bastones, GPS, altímetros, raquetas de nieve, entre otros) se explica, contribuyendo a facilitar a los participantes la progresión por la ruta.

CR2.6 Las técnicas de desplazamiento ejecutadas por los participantes (pisada, pasos, apoyos, entre otros) se analizan, corrigiendo a cada participante de forma individual la ejecución que lo requiera.

RP3: Intervenir en pro de la seguridad durante todo el recorrido, gestionando la dinámica interna del grupo, las normas de conducta a seguir y las medidas de seguridad para garantizar el desarrollo de la actividad de manera eficaz y segura.

CR3.1 El plan de evacuación y los planes de emergencia se repasan antes y durante la ruta, recordando la corresponsabilidad en la gestión de riesgos y la jerarquía en la aplicación de los mismos.

CR3.2 La dinámica del grupo se identifica, desarrollando dinámicas sencillas de liderazgo y reconocimiento de roles entre sus componentes, atendiendo a los cambios durante la ruta tanto de actitud como de rendimiento, especialmente ante la existencia en el grupo de personas con diversidad funcional o necesidad especial.

CR3.3 Las normas de conducta se recuerdan, leyendo un protocolo de actuación y comportamiento para el grupo en relación a la actividad a realizar, el entorno ambiental en el que se van a mover y el respeto hacia lo que les rodea, insistiendo durante el itinerario cuando sea necesario.

CR3.4 El liderazgo se comparte, mostrando la propia responsabilidad que se posee en relación a las decisiones que se deben tomar durante la ruta.

CR3.5 El programa previsto de la ruta se comunica, visibilizando el horario a seguir durante la ruta (duración, descansos, paradas, puntos intermedios, entre otros), contribuyendo a calmar las inquietudes generadas por las expectativas y regulando el ritmo de la ruta y la duración de las paradas.

CR3.6 Las normas de seguridad se remarcan, aportando comentarios concretos y específicos en función del terreno por donde transcurre el itinerario.

CR3.7 Los peligros potenciales durante la ruta se analizan, haciendo conscientes a los participantes de los elementos objetivos que los identifican, incrementándose la actitud preventiva.

CR3.8 La gestión del riesgo durante la ruta se maneja observando y analizando en todo momento las circunstancias y tomando decisiones en base a ellas respecto a nuevas alternativas.

RP4: Implementar las actividades complementarias de carácter recreativo, educativo, y/o cultural con el grupo, proporcionando información sobre el entorno, interpretando el patrimonio natural y/o cultural para concienciar de la importancia de su conservación y generar disfrute del conocimiento.

CR4.1 El clima emocional del grupo se valora, identificando el momento en el que introducir las actividades complementarias.

CR4.2 El espacio en el que desarrollar las actividades se reconoce durante el transcurso de la ruta, atendiendo a la planificación.

CR4.3 Las actividades complementarias propuestas se explican, concretando el objetivo de las mismas y manifestando su carácter complementario en el devenir de la ruta.

CR4.4 Las actividades complementarias se dinamizan, amenizando el contenido a explicar, así como los valores que se quieren transmitir, animando activamente en la participación y haciendo las adaptaciones oportunas ante la existencia en el grupo de personas con diversidad funcional o necesidad especial.

CR4.5 Las actividades complementarias se evalúan, comprobando el cumplimiento de los objetivos culturales, educativos, ambientales entre otros, en función de la ruta.

CR4.6 La interpretación de los valores de la ruta y el entorno en que se desarrolla se integra a lo largo del desarrollo de la ruta adaptándose a la motivación de los participantes y transmitiendo la importancia de la conservación de esos valores.

RP5: Dirigir al grupo en posibles situaciones de emergencia, gestionando las medidas de seguridad para minimizar cualquier daño o perjuicio en condiciones de peligro.

CR5.1 La seguridad propia y del grupo se procura, manteniendo al grupo lo más lejos posible del peligro que ocasiona la eventual emergencia y lejos de otros peligros, aplicando el protocolo PAS (proteger, avisar y socorrer) y el plan de emergencia correspondiente y de evacuación en su caso.

CR5.2 Los participantes más experimentados y con mayor responsabilidad se identifican, solicitando su participación en la resolución de la gestión de la emergencia en función de su capacidad.

CR5.3 La comunicación con los servicios de emergencia en posible situación de socorro y rescate se inicia, dando la información precisa y necesaria a comunicar, utilizando los elementos tecnológicos de comunicación adecuados, siguiendo los protocolos establecidos para cada circunstancia y ubicación.

CR5.4 Las indicaciones de los grupos de rescate se siguen, manteniendo el grupo controlado y avanzando en la aplicación del plan de emergencia correspondiente.

CR5.5 El material de auto-rescate en baja y media montaña se utiliza cumpliendo con las homologaciones y normativas de uso establecidas por el fabricante.

CR5.6 Las técnicas de auto-rescate en situaciones de socorro y rescate en baja y media montaña se aplican, previo análisis de las características de la situación, ejecutando con eficiencia la maniobra a aplicar en cada una de las situaciones.

CR5.7 Las técnicas de auto-rescate en caso de avalancha se aplican, localizando a las víctimas con el uso del DVA (Detector de Víctimas de Avalanchas) y la sonda, desenterrándolas con la pala y poniéndolas en situación segura hasta la llegada de los grupos de rescate o su transporte con medios de fortuna.

CR5.8 El transporte del posible accidentado con medios de fortuna se acomete de manera segura para éste con independencia del número de personas que lo lleva a cabo.

RP6: Analizar el desarrollo de la actividad con el grupo (el estado del grupo, la ruta, la meteorología, entre otras), y con posterioridad al mismo, generando las adaptaciones necesarias para intentar conseguir su desarrollo seguro y ofrecer un servicio de calidad.

CR6.1 El terreno se reconoce, identificando los pasajes peligrosos, incómodos, su complejidad o sencillez, así como las posibles alternativas para ajustar el itinerario al estado de los participantes, el horario previsto y los cambios por cuestiones de seguridad.

CR6.2 El horario se comprueba regularmente, adaptando el ritmo y las paradas al terreno, las condiciones del medio y de los participantes, ajustándose a lo previsto y haciendo los cambios necesarios para mantener la seguridad.

CR6.3 Las condiciones de la nieve y meteorológicas se observan durante el itinerario, contrastando las observaciones con la información previa, ajustando el itinerario cuando la seguridad y el confort lo requieran.

CR6.4 Las alternativas tomadas, adaptaciones, decisiones que afectan a la seguridad se explican al grupo, informando de los motivos y su relación con la seguridad y el disfrute, incidiendo en las conductas preventivas y la corresponsabilidad en la gestión de riesgos.

CR6.5 Los métodos previstos de evaluación de la consecución de los objetivos se aplican durante y al final del itinerario, identificando la información más valiosa.

CR6.6 Las posibles adaptaciones ante la existencia en el grupo de persona/s con diversidad funcional o necesidad especial se valoran al término del servicio, analizando su impacto, eficacia y adecuación al contexto.

**Contexto profesional:**

**Medios de producción:**

Medios de transporte. Refugios de montaña. Albergues. Zonas de baja y media montaña. Zonas de acampada. Material de vivac. Vestimenta apropiada. Equipamiento de montaña adecuado al tipo de actividad y medio. Radiotransmisores y/o teléfono móvil. Botiquín.

Material de seguridad. Material de orientación. Mapas e itinerarios. Altímetro. Tiendas y material de acampada. Alimentos de rápida asimilación y recuperación. Programaciones. Protocolos de actuaciones. Información de los usuarios y del entorno. Documentación de registro de incidencias y seguimiento. Cuestionarios de valoración. Material de prevención y seguridad en terreno nevado de tipo nórdico. Material de juegos y actividades recreativas. DVA (Detector de Víctimas de Avalanchas). Sonda de nieve. Pala de nieve.

**Productos y resultados:**

Revisión de los materiales, la ruta diseñada, la meteorología y los medios (coches, sistemas de navegaciones App, entre otros) así como el nivel técnico y de condición física de los participantes. Instrucción al grupo de usuarios sobre técnicas de progresión. Intervención garantizando la seguridad durante el recorrido. Desarrollo de actividades complementarias de carácter recreativo, educativo, y/o cultural con el grupo. Dirección del grupo en situaciones de emergencia. Análisis del desarrollo de la ruta con el grupo.

**Información utilizada o generada:**

Documentación técnica de materiales. Documentación sobre dinámica de grupos. Información para la predicción meteorológica. Manuales sobre el uso de los altímetros, brújulas, G.P.S. y demás instrumentos utilizados. Documentación sobre la hidratación y alimentación deportiva. Información derivada de la observación directa. Programaciones. Manuales de instrucciones de los equipos utilizados. Informes evaluativos o de proceso. Información meteorológica. Partes sobre la predicción de avalanchas. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa de protección medioambiental.

**UNIDAD DE COMPETENCIA 5: ASISTIR COMO PRIMER INTERVINIENTE EN CASO DE ACCIDENTE O SITUACIÓN DE EMERGENCIA****Nivel: 2****Código: UC0272\_2****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Buscar signos de alteraciones orgánicas según los protocolos establecidos, para la valoración inicial del accidentado, como primer interviniente.

CR1.1 La señalización y el balizamiento según lo establecido, se realizan utilizando los elementos disponibles para acotar el lugar de la emergencia.

CR1.2 La información sobre el estado del accidentado y las causas del accidente se recaba, estableciendo comunicación cuando es posible, con el mismo o con los posibles testigos y asistentes ocasionales al suceso, para valorar la situación inicial.

CR1.3 Las técnicas de valoración con ligeros zarandeos en los hombros y toques en las mejillas, se efectúan, para valorar el nivel de consciencia del accidentado.

CR1.4 La observación de los movimientos del pecho y la emisión de sonidos y aliento acercándose a su cara, se efectúa, para comprobar la respiración del accidentado.

CR1.5 El estado de la circulación sanguínea se comprueba, mediante la observación del ritmo respiratorio del accidentado y movimientos de sus miembros.

CR1.6 Los mecanismos de producción del traumatismo se identifican para buscar las posibles lesiones asociadas.

CR1.7 Los elementos de protección individual se utilizan para prevenir riesgos laborales durante la asistencia al accidentado.

CR1.8 El servicio de atención de emergencias, se contacta, para informar de los resultados de la valoración inicial realizada, comunicando la información recabada, consultando las maniobras que se vayan a aplicar y solicitando otros recursos que pudiesen ser necesarios.

RP2: Asistir al accidentado con maniobras de soporte ventilatorio y/o circulatorio básico, para mantener o recuperar las constantes vitales, conforme a protocolos establecidos.

CR2.1 La asistencia inicial a personas en situación de compromiso ventilatorio y/o cardiocirculatorio, se presta, ejerciendo vigilancia y seguimiento constante para detectar cualquier cambio significativo en la situación de partida.

CR2.2 La apertura, limpieza y desobstrucción de la vía aérea ante un obstáculo o cuerpo extraño, se realiza, mediante las técnicas manuales o aspirador según la situación, conforme a protocolos establecidos, para asegurar la ventilación.

CR2.3 La permeabilidad de la vía aérea en accidentados inconscientes se preserva, mediante la aplicación de la técnica postural que la asegure, para preservar la ventilación.

CR2.4 Las técnicas ventilatorias con balón resucitador manual y/u oxígeno se seleccionan, conforme a protocolos establecidos, para permitir una ventilación artificial del accidentado ante evidentes signos de hipoxia.

CR2.5 Las técnicas de reanimación cardiorrespiratoria se aplican, conforme a protocolos establecidos, ante una situación de parada cardiorrespiratoria, para recuperar las constantes vitales.

CR2.6 El desfibrilador semiautomático, en caso de necesidad, se utiliza para la reanimación del accidentado, conforme a la normativa aplicable y protocolos establecidos.

CR2.7 Las técnicas de hemostasia ante hemorragias externas se aplican para impedir un shock hipovolémico.

CR2.8 Las técnicas posturales, se aplican, cuando el accidentado se encuentra en situación de compromiso ventilatorio o presenta signos evidentes de «shock», para evitar aspiraciones de vómitos, obstrucciones y favorecer la respiración.

RP3: Prestar la atención inicial al accidentado, aplicando los primeros auxilios iniciales en situaciones de emergencia que no impliquen una parada cardio-respiratoria, para mantener las constantes vitales según el protocolo establecido.

CR3.1 La apertura de la vía aérea se realiza, mediante la maniobra frente-mentón para evitar el taponamiento de la laringe por la lengua.

CR3.2 La alineación manual de la columna cervical se realiza ante existencia de una lesión para protegerla y minimizar los riesgos de una mayor.

CR3.3 La atención específica a accidentados que han sufrido lesiones por agentes mecánicos, físicos o químicos se presta, aplicando las técnicas para cada situación conforme a protocolos establecidos.

CR3.4 La atención específica a la parturienta ante una situación de parto inminente se presta, conforme al protocolo de actuación establecido, transmitiendo tranquilidad y serenidad.

CR3.5 La atención específica indicada a las personas con crisis convulsivas, se presta, para minimizar posibles riesgos de lesiones físicas, conforme a protocolos establecidos.

CR3.6 La atención específica indicada a las personas con atragantamiento, se presta, discriminando los casos especiales de embarazadas, personas obesas y niños conforme a protocolos establecidos, transmitiendo tranquilidad y serenidad.

CR3.7 La atención específica indicada a las personas con quemaduras, se presta, conforme a protocolos establecidos y se coloca en posición antishock ante una quemadura de gran extensión, para minimizar riesgos.

CR3.8 La atención específica indicada a las personas con hemorragia, se presta, conforme a protocolos establecidos para evitar una lipotimia.

RP4: Aplicar las técnicas de movilización e inmovilización al accidentado, y en su caso interviniendo con los primeros auxilios, para asegurar el posible traslado.

CR4.1 El lugar de seguridad se selecciona, conforme a protocolos establecidos, para colocar al accidentado hasta la llegada de los servicios sanitarios de emergencia y minimizar los riesgos.

CR4.2 Las técnicas de movilización e inmovilización se aplican para colocar al accidentado en una posición anatómica no lesiva hasta que acudan a la zona los servicios sanitarios de emergencia o para proceder a su traslado en caso necesario.

CR4.3 Las técnicas posturales, se aplican, cuando el accidentado se encuentra en situación de compromiso ventilatorio o presenta signos evidentes de «shock», para minimizar riesgos.

CR4.4 Los tipos de accidentados y lesiones, se discriminan, para intervenir en aquellos casos que no precisen de otros profesionales.

CR4.5 Las técnicas de intervención de primeros auxilios con los accidentados inmovilizados, se discriminan, para aplicar aquellas propias de un técnico de nivel como primer interviniente, en función de la gravedad y los tipos de lesiones o proceder inmediatamente a su traslado.

RP5: Intervenir con técnicas de comunicación y apoyo emocional al accidentado, familiares e implicados en la situación de urgencia siguiendo los protocolos establecidos, para facilitar la asistencia, traslado y minimizar los riesgos.

CR5.1 Los signos de ataque de pánico, ansiedad y/o estrés de la víctima motivado por el accidente, se identifican observando el aumento del ritmo cardíaco, palmas sudorosas, dificultad para respirar, sensación subjetiva de ataque cardíaco, y sentimientos de temor para aplicar las técnicas de apoyo emocional hasta su traslado, siguiendo los protocolos establecidos.

CR5.2 La comunicación del accidentado con su familia se facilita, desde la toma de contacto hasta su traslado, atendiendo, en la medida de lo posible, a sus requerimientos.

CR5.3 La información a familiares, accidentado o persona relacionada, se realiza de manera respetuosa e infundiendo confianza, sobre aquellas cuestiones que se puedan plantear dentro de sus competencias.

CR5.4 Los familiares de los accidentados, se atienden, para ofrecerles información sobre las cuestiones que puedan plantear dentro de sus competencias.

CR5.5 La solicitud de información por parte de la familia de los accidentados se atiende para ofrecerles datos sobre las cuestiones que puedan plantear dentro de sus competencias.

### **Contexto profesional:**

### **Medios de producción:**

Material de movilización e inmovilización. Material electromédico. Botiquín. Balón resucitador autoinflable. Desfibrilador semiautomático. Equipos de protección individual. Sistema de comunicación. Kit de organización en catástrofe. Protocolos de actuación. Material de señalización y balizamiento. Material de autoprotección.

### **Productos y resultados:**

Signos de alteraciones orgánicas detectados como primer interviniente. Aplicación de las técnicas de soporte ventilatorio y/o circulatorio básicas. Atención inicial y primeros auxilios básicos iniciales en situaciones de emergencia que no impliquen una parada cardio-respiratoria. Técnicas de movilización e inmovilización al accidentado aplicadas para asegurar el posible traslado. Intervención con técnicas de comunicación y apoyo emocional al accidentado, familiares e implicados en la situación de urgencia. Comunicación con los servicios de atención de emergencias. Intervención a su nivel en situaciones de emergencias colectivas y catástrofes.

### **Información utilizada o generada:**

Manuales de primeros auxilios. Revistas y bibliografía especializada. Protocolos de actuación Informes.

## MÓDULO FORMATIVO 1: DESENVOLVIMIENTO EN EL MEDIO NATURAL HASTA MEDIA MONTAÑA

Nivel: 2

Código: MF2684\_2

Asociado a la UC: DOMINAR TÉCNICAS DE DESENVOLVIMIENTO EN EL MEDIO NATURAL

Duración: 60 horas

### Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Utilizar los instrumentos, mapas e indicios naturales con rigor y precisión para orientarse en la naturaleza en todo tipo de condiciones ambientales.

*CE1.1 En un supuesto práctico de orientación en el medio natural, realizar las siguientes acciones, empleando exclusivamente el mapa topográfico:*

- Orientar el mapa, tomando como referencia el terreno natural circundante.*
- Identificar sobre el mapa los elementos naturales que se puedan ver en el entorno como ríos, cortados, bosques, pistas forestales, trazados de alta tensión, presas artificiales, carreteras y poblaciones, entre otros por orden de incidencia.*
- Reconocer los collados más visibles por orden de incidencia.*

*CE1.2 Hallar el cálculo de distancias y tiempos de un recorrido dado sobre el mapa.*

*CE1.3 Describir los elementos y modo de funcionamiento de una brújula con limbo móvil, enumerando materiales y elementos que alteran el funcionamiento de la brújula.*

*CE1.4 Explicar las diferencias existentes entre declinación e inclinación en la brújula, cómo influye la latitud y longitud en ellas y el cálculo de la declinación según el año, apoyándose en ella de manera práctica durante la explicación.*

*CE1.5 Describir las técnicas de orientación siguientes, detallando los pasos a seguir en cada caso:*

- Error voluntario*
- Seguimiento de curva de nivel*
- Rumbo inverso.*

*CE1.6 Describir la toma de coordenadas para el GPS e introducir las coordenadas, mostrando la pantalla del recorrido.*

*CE1.7 En un supuesto práctico de orientación, utilizando el mapa, brújula, GPS, APP, y altímetro, realizando todo el recorrido:*

- Identificar los accidentes geológicos y estructuras construidas por el hombre que representa el mapa.*
- Ubicar puntos sobre el mapa, aplicando técnicas de triangulación.*
- Confirmar que se está en el recorrido, aplicando la técnica de rumbo inverso.*
- Identificar puntos en el medio natural, tomando rumbos en el mapa.*
- Calcular las coordenadas de puntos de referencia del recorrido para introducirlos en el GPS.*
- Recuperar el recorrido realizado desde el GPS.*

**C2:** Desarrollar hábitos de pernoctación en el medio natural, teniendo en cuenta la normativa aplicable sobre utilización del medio natural, manejando técnicas de acampada con tienda y vivac.

*CE2.1 Interpretar la normativa aplicable en materia de acampada, identificando lugares donde se puede o no acampar o pernoctar.*

*CE2.2 Identificar las características que debe tener una zona natural de acampada o vivac, incidiendo en aspectos de encanto, funcionalidad y seguridad.*

*CE2.3 En un supuesto práctico de recorrido con pernoctación en el medio natural, realizar las siguientes acciones:*

- Seleccionar el lugar de pernoctación, argumentando su elección.*
- Acondicionar el espacio dentro de los límites de comportamiento en el medio natural.*
- Indicar los lugares de peligros objetivos, justificando la elección.*
- Identificar zonas de: comida y limpieza, justificando su elección.*
- Distribuir y orientar las posibles tiendas de un supuesto grupo de personas.*
- Montar una tienda de campaña, respetando las indicaciones del fabricante.*

*CE2.4 En un supuesto práctico de recorrido con pernoctación, empleando técnicas de vivac:*

- Seleccionar el lugar de pernoctación, argumentando su elección.*
- Acondicionar el espacio dentro de los límites de comportamiento en el medio natural.*

– Identificar el lugar de ubicación de posibles bicicletas, vehículos de movilidad personal (segway, patinete, entre otros: VMP) o de aparcamiento de posible vehículo, justificando la elección.

CE2.5 Identificar zonas o especies de especial protección en el entorno natural, evitando alterar su ecosistema.

C3: Reconocer en el entorno natural los ecosistemas o especies que tengan un interés especial, aportando información sobre ellos.

CE3.1 Sintetizar la normativa medioambiental de la zona territorial en la que se está.

CE3.2 Identificar las especies vegetales de los ecosistemas, nombrando sus características.

CE3.3 Identificar las especies animales de los ecosistemas, nombrando sus características.

CE3.4 Explicar cómo funciona un ecosistema natural, despertando interés con la narración.

CE3.5 Explicar el procedimiento para identificar si el agua del medio natural es apta para su consumo, aportando procedimientos verificables.

CE3.6 Explicar cómo utilizar cuevas u otros elementos naturales de cobijo con seguridad y sin alterar su condición natural y de patrimonio histórico.

C4: Aplicar técnicas de interpretación de datos, deduciendo información meteorológica y nivológica, así como su posible evolución.

CE4.1 Describir el comportamiento general de la atmósfera desde el punto de vista meteorológico, nombrando signos naturales indicadores de cambio meteorológico, haciendo alusión al manto nivoso.

CE4.2 Identificar la información aportada por mapas meteorológicos y boletines de predicción de riesgos de avalanchas y la posible evolución del tiempo, localizando:

- Las zonas de bajas presiones.
- Las zonas de vientos fuertes.
- El giro de las borrascas y anticiclones.
- Los frentes presentes en el mapa.
- Posibles avalanchas.

CE4.3 Explicar el uso de un aparato de medición atmosférica, apoyándose en el manejo y demostración del mismo.

*CE4.4 Demostrar dominio en el uso de aplicaciones y sistemas electrónicos que dan información sobre la predicción del tiempo, utilizando smartphone.*

*CE4.5 Explicar el fenómeno del efecto foehn y su influencia en el clima de montaña.*

*CE4.6 Definir el fenómeno de inversión térmica, aportando situaciones típicas en las que se produce y fenómenos meteorológicos que produce.*

*CE4.7 Explicar la variación de la sensación térmica por el efecto del viento y la humedad ambiental, reforzando la idea de que sentir frío o calor no solo depende de la temperatura sino también de otros factores ambientales.*

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 completa; C2 completa; C3 completa y C4 completa.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Respetar los procedimientos y normas internas de la organización.

Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación entre mujeres y hombres.

**Contenidos:**

**1. Técnicas de orientación en el medio natural**

Brújula: características, funcionamiento, tipos, limitaciones. Norte geográfico y magnético. Declinación e inclinación. Navegación terrestre. El mapa: tipos, interpretación. GPS: características, funcionamiento, tipos y limitaciones; coordenadas para su uso; toma e introducción de datos. Aparatos complementarios que ayudan a la orientación: altímetro, podómetro, clinómetro y curvómetro. Técnicas de orientación: orientación somera y precisa. Técnicas de orientación con visibilidad reducida: error voluntario, siguiendo la curva de nivel, el rumbo inverso. Elementos naturales para la orientación. Seguridad ambiental y prevención de riesgos.

**2. Técnicas de acampada en el medio natural hasta media montaña**

Criterios de selección y adecuación del lugar. Orientación de las tiendas según los vientos dominantes. Tiendas de campaña: características, tipos y montaje. Refuerzos de las tiendas ante situaciones climatológicas adversas. Vivac: elementos para realizar un vivac (funda vivac, colchoneta y doble techo). Criterios de selección y adaptación del lugar de vivac. Elementos de fortuna para realizar un vivac de urgencia. Marcaje de la posición de vivac.

### 3. Caracterización de ecosistemas

Tipos de ecosistemas y geomorfología. Características de los ecosistemas. Normativa ambiental según el ámbito territorial. Reconocimiento del medio natural en itinerarios. Procedimientos para la obtención de agua y alimentos. Actitudes y comportamiento de protección del medio ambiente. Zonas de interés en el ámbito comarcal y regional. Medio de montaña y su caracterización ecológica.

### 4. Interpretación de datos meteorológicos y nivológicos

Temperatura del aire. Presión atmosférica: definición y variación. Nubes: definición, partes, tipos según su génesis y géneros. Circulación general atmosférica. Ciclones y anticiclones. Análisis y predicción del tiempo. Predicción del tiempo por indicios naturales. Actuación en caso de tempestades, niebla o viento. Riesgos asociados a los fenómenos atmosféricos y medidas preventivas. Tecnología para previsión meteorológica. Seguridad ambiental en relación con las inclemencias del tiempo. Boletines de predicción de riesgos de avalanchas. Nieve: formación y precipitación. Metamorfismo de la nieve: Gradiente. Influencia de la orientación de la ladera en la transformación del manto nivoso. Análisis del manto nivoso: técnicas de sondeo, elaboración de perfiles. Aludes de nieve: Constitución del alud. Actuación en caso de alud. Tipos: placa, nieve reciente y de fusión. Influencia del relieve y la vegetación en el desencadenamiento o estabilización del manto nivoso. Predicción: test de campo sobre el riesgo de avalanchas. Escala europea de riesgos de avalancha. 3x3 y otros métodos de gestión del riesgo en avalanchas.

#### Parámetros de contexto de la formación:

#### Espacios e instalaciones:

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller: Medio natural hasta media montaña, rural y urbano, no necesariamente perteneciente al centro de formación.
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

#### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el desenvolvimiento en el medio natural, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:
  - Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
  - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## MÓDULO FORMATIVO 2: TÉCNICAS DE PROGRESIÓN EN BAJA, MEDIA MONTAÑA Y TERRENO NEVADO TIPO NÓRDICO

Nivel: 2

Código: MF0506\_2

Asociado a la UC: Ejecutar las técnicas de progresión en baja, media montaña y terreno nevado tipo nórdico

Duración: 210 horas

### Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Aplicar técnicas de preparación de equipos y material para acometer itinerarios de baja y media montaña y terreno nevado tipo nórdico, asegurando su estado y funcionamiento.

*CE1.1 Determinar criterios de selección de equipos de protección (calzado, casco, entre otros) y material deportivo (raquetas de nieve, bastones, entre otros) con criterios de oportunidad, peso y adecuación en relación con las propias características personales y de posibles terrenos de referencia por los que hacer recorridos.*

*CE1.2 Describir las condiciones en las que debe realizarse el mantenimiento preventivo y operativo del equipo y material deportivo, garantizando mantener las prestaciones del mismo.*

*CE1.3 Describir las condiciones de almacenaje del equipo y material deportivo siguiendo las normas sobre homologación y caducidad del material.*

*CE1.4 Describir las condiciones de transporte del equipo y material deportivo, garantizando su durabilidad y el mantenimiento de sus prestaciones.*

C2: Evidenciar dominio en la progresión por media y baja montaña con seguridad por los diferentes tipos de terreno.

*CE2.1 Aplicar técnicas de progresión en ascenso por pendientes de hierba y terrenos de vegetación espesa, apoyando toda la planta del pie, en trayectoria rectilínea, aprovechando los puntos donde la vegetación es menos espesa, avanzando en zig-zag cuando la pendiente es fuerte y manteniendo posturas que garanticen el equilibrio estático y dinámico.*

*CE2.2 Aplicar técnicas de progresión en descenso por pendientes de hierba y terrenos de vegetación espesa, clavando los talones, en trayectoria rectilínea, aprovechando los puntos donde la vegetación es menos espesa, avanzando con el cuerpo colocado lateralmente a la pendiente cuando esta es fuerte, empleando los bastones, y si fuera necesario, crampones específicos para la hierba.*

*CE2.3 Aplicar técnicas de progresión en ascenso por pedreras, apoyando toda la planta del pie siempre que sea posible, con pasos muy cortos, avanzando en zigzag usando los bastones para fabricar escalones que ayuden a la progresión.*

*CE2.4 Aplicar técnicas de progresión en descenso por pedreras descendiendo en la línea máxima de pendiente, con pequeños saltos, con grandes zancadas o deslizándose, evitando las piedras grandes empleando los bastones para mantener el equilibrio.*

*CE2.5 Ejecutar progresiones en caos de bloques, utilizando los más estables para avanzar trepando en el caso de que estos sean de gran tamaño.*

*CE2.6 Ejecutar progresiones en vadeo de ríos, identificando los puntos donde el cauce sea menos profundo y la corriente tenga menos fuerza, dando pequeños pasos en dirección transversal al curso del río, empleando un bastón para mantener el equilibrio.*

*CE2.7 Mantener una velocidad constante de progresión para superar un desnivel positivo acumulado de 1.500 metros, remontando 500 metros de desnivel en ascenso en una hora y avanzando a cinco kilómetros por hora en llano con el equipo deportivo adecuado al terreno de montaña variado.*

*CE2.8 Describir actitudes y comportamientos de respeto por el medio natural, incidiendo en su conservación.*

C3: Evidenciar seguridad en la progresión en terreno nevado tipo nórdico, mostrando eficacia por diferentes pendientes.

*CE3.1 Manejar el material en la progresión por terreno nevado tipo nórdico de acuerdo al objetivo de uso, evitando lesiones o accidentes y el deterioro prematuro del mismo.*

*CE3.2 Progresar en ascenso por pendientes suaves (hasta 10°), empleando raquetas de nieve, abriéndolas en ángulo con las punteras hacia fuera, usando las alzas y clavando los bastones por detrás de la pisada.*

*CE3.3 Progresar en ascenso por pendientes moderadas (hasta 20°), empleando raquetas de nieve, avanzando en zig-zag agarrando el bastón del lado del valle por la empuñadura mientras que el bastón del lado del monte se agarra a la altura en la que el brazo forme un ángulo de 90 grados.*

*CE3.4 Progresar en ascenso por pendientes fuertes (hasta 30°) empleando raquetas de nieve, afrontándolas directamente en la línea de máxima pendiente, fijando las taloneras para facilitar la tarea de tallar peldaños (nieve de dureza media o blanda) o dejándolas sueltas para aprovechar al máximo los crampones de las raquetas (nieve dura), regulando los bastones en una longitud corta.*

*CE3.5 Progresar en descenso con nieve blanda, empleando raquetas de nieve, dando grandes zancadas con las taloneras fijas y regulando los bastones con una longitud mayor de lo normal.*

*CE3.6 Progresar en descenso con nieve dura empleando raquetas de nieve bajando de cara al valle, con las taloneras fijas, descargando a cada paso el peso sobre toda la raqueta, colocándola plana sobre la nieve dura para que claven los pinchos y agarres, ante la imposibilidad de romper la nieve ni hundir la parte trasera, regulando los bastones con una longitud mayor de lo normal.*

*CE3.7 Ejecutar técnicas de auto-detención con precisión y celeridad, tanto con raquetas de nieve como sin ellas, adoptando una posición decúbiteo prono con la cabeza hacia arriba de manera que el cuerpo se separe de la pendiente nevada, extendiendo los brazos y clavando las puntas de las botas o en su caso, de las raquetas de nieve.*

C4: Evidenciar el manejo de los mecanismos de decisión sobre la propia ejecución, atendiendo a la incertidumbre y complejidad del entorno, así como a las condiciones propias.

*CE4.1 En un supuesto práctico de progresión por una ruta en zona de media montaña:*

- Adecuar el ritmo de marcha a las características personales y del terreno, a los objetivos planteados y al tiempo de referencia para el recorrido.*
- Acometer la alimentación e hidratación atendiendo a las características de la ruta y las condiciones de humedad y temperatura del momento.*

*CE4.2 Argumentar los criterios de selección de los lugares de paso de las rutas por terreno de media montaña, atendiendo a razones de idoneidad y seguridad.*

*CE4.3 En un supuesto práctico de progresión por una ruta en zona de media montaña:*

- Reconocer indicios de terreno inseguro, adaptando las técnicas y ritmo de marcha al propio nivel técnico.*
- Identificar pasos con dificultad, adaptando las técnicas y manteniendo los niveles de seguridad e idoneidad.*

C5: Desarrollar la propia condición física, así como las condiciones técnicas y emocionales que capaciten al mantenimiento de esfuerzos prolongados por terreno variado de baja y media montaña y terreno nevado tipo nórdico garantizando la propia seguridad y la de posibles terceros.

*CE5.1 Evidenciar nivel de condición física garantizando el mantenimiento de esfuerzos prolongados en la progresión por terreno variado de baja y media montaña y terreno nevado tipo nórdico.*

*CE5.2 Evidenciar nivel técnico en la progresión por terreno variado de baja y media montaña y terreno nevado tipo nórdico, garantizando la propia seguridad y la de posibles terceros.*

*CE5.3 Evidenciar autoconfianza en el desenvolvimiento en el medio natural, garantizando conductas de superación de dificultades y riesgos.*

*CE5.4 Desarrollar técnicas de ejecución de las maniobras de cuerda, de progresión y auto-rescate con eficacia, seguridad y rapidez.*

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C4 respecto a CE4.1 y CE4.3.

Otras capacidades:

Demostrar responsabilidad ante errores y fracasos, prestando atención a las mejoras que puedan presentarse.

Respetar los procedimientos y las normas internas de la organización.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Favorecer la igualdad efectiva entre mujeres y hombres en el desempeño competencial.

**Contenidos:****1. Equipo y material para itinerarios de baja y media montaña**

Equipamiento personal de progresión: calzado, calcetines, polainas, pantalones, ropa interior, forros, chaquetas, guantes, gorros, gafas. Teoría de las capas. Material personal de progresión en itinerarios de baja y media montaña: mochilas, bastones, cantimplora, material de orientación. Material personal de progresión en terreno nevado tipo nórdico: raquetas, bastones. Material colectivo de progresión y vivac: material de seguridad, autorrescate y comunicación. Adaptaciones personales individuales del material y equipamiento. Adaptaciones situacionales del material y el equipamiento. El material en función de la actividad. Funcionamiento de los radiotransmisores. Los equipos de comunicación. Características técnicas de los materiales y equipamiento. Resistencias de los materiales. Duración y caducidad de los materiales. Diagnóstico de deterioro. Mantenimiento del equipo. Reparación de urgencia del material de montaña: diagnóstico, reparación y verificación. Almacenado de los materiales. Limpieza de los materiales. Modos de transporte de equipo y material.

**2. Técnicas de progresión en terreno variado, para itinerarios de baja y media montaña**

Biomecánica aplicada a las acciones de progresión en el medio natural. Técnicas específicas de marcha: progresión en pendiente de hierba en ascenso y descenso. Técnicas progresión por pendientes por pedreras en ascenso y descenso. Técnicas de progresión por caos de bloques. Técnicas de descenso en zig zag. Técnicas de marcha utilizando bastones. Técnicas de progresión en vadeo de ríos.

**3. Técnicas de progresión en terreno nevado de tipo nórdico**

Biomecánica en la progresión en terreno nevado. Técnicas de marcha en nieve, ascenso y descenso, con diferentes pendientes. Técnicas de marcha con raquetas de nieve en ascenso y descenso, en pendientes de 10°, 20°, 30°, pendiente pronunciada y paso de resaltes de fuerte pendiente. Técnicas de deslizamiento controlado con raquetas, utilizando taloneras. Técnicas de marcha utilizando bastones.

#### 4. Toma de decisiones en media y baja montaña

Señalética de senderos. Gestión del tiempo y el esfuerzo. Gestión del riesgo. Métodos para la toma de decisiones en grupo. Fases en la toma de decisiones. Ayudas y apoyos en los pasos conflictivos. Alimentación e hidratación en terrenos de baja y media montaña y terrenos nevados tipo nórdico.

#### 5. Entrenamiento preventivo y de mantenimiento del guía de baja y media montaña

Procedimientos básicos para la autoevaluación de las capacidades técnicas y físicas demandadas en la conducción de baja y media montaña. Entrenamientos-tipo para mantener las capacidades requeridas en la conducción de personas por baja y media montaña. Registro de entrenamiento y resultados. Técnicas recuperadoras.

#### Parámetros de contexto de la formación:

##### Espacios e instalaciones:

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller: Medio natural hasta media montaña, rural y urbano, no necesariamente perteneciente al centro de formación.
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

##### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la ejecución de las técnicas de progresión en baja, media montaña y terreno nevado tipo nórdico, que se acreditará simultáneamente mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

#### MÓDULO FORMATIVO 3: ITINERARIOS DE BAJA, MEDIA MONTAÑA Y TERRENO NEVADO TIPO NÓRDICO

Nivel: 2

Código: MF0505\_2

Asociado a la UC: Plantear itinerarios por baja, media montaña y terreno nevado tipo nórdico

Duración: 120 horas

## Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Desarrollar técnicas de análisis de contextos sobre los que plantear posibles itinerarios de montaña, considerando datos e informaciones relacionados.

*CE1.1 Analizar entidades que ofrecen servicios de rutas de montaña, determinando posibles finalidades, recursos y medios disponibles.*

*CE1.2 Identificar características de posibles clientes y participantes a partir de la categorización de datos, determinando sus condiciones, necesidades, interés y expectativas, con especial atención a quienes puedan presentar alguna necesidad específica.*

*CE1.3 Analizar terreno susceptible de alojar itinerarios con participantes, utilizando mapas, reseñas técnicas, webs, guías descriptivas, y/o centros de información locales, seleccionando las opciones que el entorno ofrece, según la demanda y evitando situaciones de riesgo.*

*CE1.4 Analizar normativas y reglamentación sobre el uso del entorno, aplicable a zonas dadas, identificando aspectos que pudieran afectar al diseño y organización de rutas de montaña.*

*CE1.5 En un supuesto práctico de organización de la información relativa a una actividad ofertada sobre posibles rutas e itinerarios de montaña, utilizando técnicas y herramientas de ofimática:*

*Elaborar informes sobre la oferta del servicio, recopilando información de diferente naturaleza.*

*Ajustar el tiempo y esfuerzo invertido a condiciones dadas de productividad.*

*Archivar datos relativos a la actividad ofertada, garantizando su localización y acceso.*

*Actualizar datos relativos a la actividad ofertada, garantizando la confidencialidad de la información.*

*CE1.6 Proponer formatos de plantillas de consentimiento informado para padres o responsables de menores, concretando la aceptación de la implicación de dichos menores.*

C2: Desarrollar técnicas de configuración de itinerarios para rutas por baja, media montaña y terreno nevado tipo nórdico, teniendo en cuenta contextos de referencia dados.

*CE2.1 En un supuesto práctico de elaboración de un itinerario a partir de consideraciones de un cliente y características de unos participantes:*

*– Seleccionar distancia, desnivel, dificultad y actividades en los márgenes de rentabilidad del servicio ofertado.*

*– Adecuar el itinerario a las condiciones del medio, garantizando la seguridad del trazado.*

– *Determinar el itinerario, garantizando su desarrollo en un tiempo previsto adaptado a las características de los participantes.*

*CE2.2 En un supuesto práctico de elaboración de un itinerario, considerando las características de la entidad que lo oferta y una clientela al que orientarlo:*

– *Determinar los recursos humanos necesarios y la estructura funcional requerida para el desarrollo de la actividad (número de clientes por cada guía, otros servicios de profesionales externos, entre otros), garantizando la seguridad de las personas implicadas.*

– *Determinar los medios logísticos requeridos (alojamiento, manutención y transporte de participantes y guías), garantizando objetivos planteados, y ajustándose a la normativa.*

– *Hacer los ajustes oportunos para adaptar el itinerario a una persona con diversidad funcional y necesidades especiales, concretando los términos de la adaptación.*

*CE2.3 Identificar valores naturales y culturales, así como recursos de valor en zonas susceptibles de alojar itinerarios con participantes, concretando datos e informaciones contrastadas.*

*CE2.4 Determinar posibles puntos de descanso, avituallamiento y pernoctación en itinerarios dados, asegurando su efectividad y dosificación del esfuerzo adaptado al nivel de posibles participantes, así como a las condiciones del medio.*

*CE2.5 Determinar posibles puntos de referencia significativos de itinerarios dados, así como conflictivos, valorando el nivel de dificultad de estos, justificando una posible prevención de posibles contingencias durante el desarrollo de los mismos.*

*CE2.6 Aplicar técnicas de soporte para la generación de representaciones gráficas de rutas, programas de actividades sobre ellas, y cuadernos de ruta, garantizando la claridad de la información reflejada.*

*CE2.7 Analizar condiciones meteorológicas y nivológicas de diferentes zonas sobre el terreno, contrastando otras fuentes de información como internet o centros de información locales.*

*CE2.8 Explicar posibles acciones de compromiso con el cuidado del medio ambiente en el diseño de itinerarios, obviando zonas sensibles al deterioro del entorno por la presencia de participantes en los recorridos.*

*CE2.9 Grabar diferentes recorridos utilizando al menos dos formatos diferentes de archivos (gpx y kml).*

**C3:** Asentar criterios para la selección de protocolos de seguridad a utilizar con grupos de participantes durante diferentes rutas, determinando según los casos, las conductas esperadas de participantes y recursos necesarios.

*CE3.1 Actualizar información sobre dificultad, peligrosidad, accesibilidad y nivel técnico requerido sobre itinerarios establecidos, modificando si fuera necesario, las medidas y medios de seguridad establecidos y/o el propio itinerario.*

*CE3.2 En un supuesto práctico de determinación de las medidas de seguridad a plantear para un itinerario concreto con participantes, durante la fase de preparación del mismo:*

- Establecer las medidas de seguridad para cada tramo concretando la distancia entre participantes, horario, material necesario, equipamiento, y ayudas.*
- Ajustar las medidas de seguridad identificadas al terreno, las condiciones meteorológicas y nivológicas y las necesidades específicas de los participantes.*
- Contemplar alternativas en caso de contingencias, concretando cuáles podrían ser estas.*
- Establecer el protocolo en caso de emergencia, concretando comportamiento, comunicación, primeros auxilios, y evacuación.*
- Concretar la manera de reforzar las medidas de seguridad ante la presencia de algún participante con diversidad funcional y necesidades especiales, detallando el tipo de adaptaciones.*

*CE3.3 Determinar protocolo de comunicación con los servicios de emergencia que habría que prever durante la fase de preparación de la ruta, determinando las pautas de comprobación del funcionamiento de los aparatos de comunicación.*

*CE3.4 Describir los criterios de selección del material de seguridad a utilizar (teléfono móvil y/o emisora de radio, GPS, entre otros) para diferentes situaciones dadas de actividad, características del recorrido, del grupo y condiciones del medio.*

C4: Proponer protocolos de acceso y conservación del medio natural, concretando actuaciones y recursos necesarios que garanticen su cuidado.

*CE4.1 En un supuesto práctico de preparación de un itinerario por zona de baja o media montaña con participantes:*

- Identificar la posible normativa de acceso, tránsito y pernoctación de la zona implicada en el recorrido.*
- Gestionar los permisos necesarios, garantizando los plazos requeridos.*

*CE4.2 Proponer normas de comportamiento a seguir por parte de un grupo de participantes en un recorrido por zona de baja y media montaña, atendiendo a lo siguiente:*

- Los criterios de adecuación a las condiciones y normativa de uso del medio.*
- Las características y normas de conservación y respeto del medio natural.*
- Posibles contingencias que puedan darse en el desarrollo de la actividad.*

*CE4.3 Describir procedimientos de resolución de conflictos, estableciendo las actitudes a mantener por el profesional y los participantes.*

*CE4.4 Enunciar actuaciones con incidencia en la protección del medio natural, ante recorridos en zonas de montaña.*

C5: Definir actividades complementarias de carácter recreativo, educativo y cultural a proponer durante posibles rutas por zonas de baja y media montaña, adecuándolas al medio y a las características de los grupos.

*CE5.1 Proponer programas de actividades complementarias a realizar en itinerarios por zonas de baja y media montaña con participantes, atendiendo a características dadas de los mismos, a determinados medios y al cumplimiento de objetivos.*

*CE5.2 Justificar la relación existente entre una metodología a utilizar en el desarrollo de actividades y los principios de la recreación, aportando estrategias a seguir.*

*CE5.3 Determinar el posible material necesario para el desarrollo de actividades complementarias dadas, atendiendo a unos objetivos, unos participantes-tipo y unos medios disponibles.*

C6: Proponer posibles procesos de evaluación de actividades de conducción por rutas de baja y media montaña a participantes, concretando técnicas e instrumentos a utilizar.

*CE6.1 Plantear técnicas e instrumentos de evaluación para una actividad de conducción por ruta de media montaña a participantes, atendiendo a unos objetivos dados.*

*CE6.2 Establecer indicadores de evaluación de actividades de conducción por rutas de baja y media montaña a participantes, atendiendo a unos objetivos dados.*

*CE6.3 En un supuesto práctico de planificación de una actividad de conducción a participantes por una ruta de media montaña:*

*– Establecer la secuencia de aplicación de instrumentos de evaluación previstos, atendiendo al objetivo de los mismos.*

*– Determinar los momentos en los que aplicar los instrumentos de evaluación previstos, atendiendo al diseño del recorrido y a criterios de oportunidad.*

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.5; C2 respecto a CE2.1 y CE2.2; C3 respecto a CE3.2; C4 respecto a CE4.1; y C6 respecto a CE6.3.

Otras capacidades:

Adaptarse a la organización, a sus cambios estructurales y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Respetar los procedimientos y normas internas de la organización.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Favorecer la igualdad efectiva entre mujeres y hombres en el desempeño competencial.

## Contenidos:

### 1. Capacidad física, salud y su aplicación en el diseño de itinerarios por baja y media montaña

Capacidades físicas: capacidades condicionales y coordinativas demandadas en las actividades de conducción por baja y media montaña. Contraindicaciones totales o parciales en la práctica de baja y media montaña. Requerimientos energéticos: gasto, aporte, balance energético en la práctica de baja y media montaña. Características del movimiento y su relación con las actividades de conducción por baja y media montaña: aplicaciones en el diseño de itinerarios. Necesidades de adaptación y posibilidades de adaptación.

### 2. Obtención de información para la elaboración de itinerarios por baja y media montaña

La observación, la encuesta, la entrevista y el cuestionario como métodos para obtener información de posibles usuarios de montaña. Confidencialidad de datos. Búsqueda, análisis y tratamiento de la información necesaria para la elaboración de itinerarios por baja y media montaña. Elaboración de informes sobre itinerarios de montaña mediante aplicaciones informáticas. Gestión de recursos para las actividades de conducción en baja y media montaña: transporte de personas y materiales, alojamiento, manutención (características, costes y criterios para su utilización en las actividades de conducción en baja y media montaña). Recursos humanos y medios materiales. Gestión de compras: Análisis de las características de los recursos. Selección de proveedores. Acciones promocionales. Control presupuestario. Observación directa del terreno, especies vegetales y animales.

### 3. Planteamiento de itinerarios por baja y media montaña

Factores a tener en cuenta en el diseño de itinerarios por baja y media montaña. Simbología internacional de señalización de senderos. Fases del itinerario. Estimación temporal. Valoración técnica del itinerario. Graduación de la dificultad de los senderos: Método MIDE. Planes alternativos. Verificación de itinerarios. Informes, fichas y cuadernos de ruta de itinerarios. Herramientas informáticas aplicadas al diseño de itinerarios. Representación gráfica de itinerarios.

### 4. Normativa aplicada al diseño de itinerarios por baja y media montaña y sobre la utilización del espacio natural

Normativa de espacios naturales y de su utilización. Normativa estatal y autonómica de acceso y pernoctación. Autorización administrativa de acceso y pernoctación. Responsabilidad civil como organizador y conductor de actividades por baja y media montaña. Regulación de actividades turísticas y deportivas en zonas naturales de

protección. Impacto medioambiental de las prácticas deportivas de conducción por baja y media montaña. Protocolos de actuación en el entorno natural.

## **5. Actividades de carácter complementario a los itinerarios en baja y media montaña**

Medio de montaña y su caracterización ecológica. Turismo en el medio natural: turismo deportivo, ecoturismo, agroturismo, turismo rural. Aspectos antropológicos y socioculturales autóctonos de diferentes zonas. Impacto medioambiental de las prácticas deportivas de conducción por baja y media montaña. Educación ambiental: Objetivos de la educación ambiental. Actividades de educación ambiental. Recursos para la educación ambiental. Fomento de actitudes hacia el medio ambiente. Metodología de la educación ambiental. Juegos, dinámicas, veladas. Programación de actividades y sesiones.

### **Parámetros de contexto de la formación:**

#### **Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller: Medio natural hasta media montaña, rural y urbano, no necesariamente perteneciente al centro de formación.
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

#### **Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la propuesta de itinerarios de baja, media montaña y terreno nevado tipo nórdico, que se acreditará simultáneamente mediante las dos formas siguientes:
  - Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
  - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## **MÓDULO FORMATIVO 4: CONDUCCIÓN DE PERSONAS POR ITINERARIOS DE BAJA, MEDIA MONTAÑA Y TERRENO NEVADO TIPO NÓRDICO**

**Nivel: 2**

**Código: MF0507\_2**

**Asociado a la UC: Conducir a participantes por itinerarios de baja, media montaña y terreno nevado tipo nórdico**

**Duración: 180 horas**

## Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Desarrollar técnicas de comprobación de materiales (equipo y utensilios), de rutas previamente diseñadas, de meteorología en momentos puntuales y de medios disponibles (coches, sistemas de navegaciones App, entre otros) así como del nivel técnico y de condición física de posibles participantes en momentos previos al comienzo de rutas, realizando las adaptaciones pertinentes tras la aplicación de los procedimientos de chequeo.

*CE1.1 Supervisar material personal y de grupo (equipamiento, botiquines, entre otros), verificando su presencia y disposición.*

*CE1.2 En un supuesto práctico de conducción a un grupo de participantes por un itinerario previamente determinado, por terreno de baja o media montaña:*

*– Repasar la ruta prevista antes de comenzar el itinerario, in situ, situándose mediante orientación visual y tomando conciencia de cómo será el recorrido.*

*– Proponer posibles rutas alternativas sobre el terreno, garantizando la seguridad, previa identificación de la experiencia previa de los participantes.*

*– Prever la disposición del equipamiento personal ante condiciones meteorológicas concretas dadas, así como acciones a acometer en caso condicionado por meteorología adversa.*

*CE1.3 Consultar la evolución meteorológica en momentos concretos, en zonas determinadas, utilizando diferentes fuentes de información local y territoriales mediante bases de datos oficiales.*

*CE1.4 Supervisar sistemas de navegación, sistemas de comunicación y demás útiles propios para la orientación (baterías, funcionamiento, datum, entre otras), garantizando condiciones de uso de los mismos durante un tiempo dado.*

*CE1.5 En un supuesto práctico de conducción a un grupo de participantes por un itinerario de media montaña, en el momento previo al comienzo de la ruta:*

*– Verificar el nivel técnico, condición física y estado anímico de los participantes utilizando la observación directa y preguntas abiertas que aludan a su experiencia previa, posibilidades y expectativas.*

*– Conformar un nivel medio de esfuerzo asimilable a todo el grupo e identificando a los participantes que requerirán una vigilancia directa, asumiendo las adaptaciones necesarias en el recorrido.*

*– Determinar consideraciones a tener en cuenta ante la existencia en el grupo de un participante con diversidad funcional, concretando las posibles implicaciones en el desarrollo de la ruta.*

C2: Desarrollar estrategias de instrucción sobre técnicas de progresión en diferentes tipos de terreno, atendiendo a condiciones meteorológicas concretas.

*CE2.1 Ejemplificar el uso del equipamiento personal (vestimenta, calzado, protección solar, del viento, entre otros), explicando el tipo de prenda que ha de llevarse en función del terreno, la meteorología y la exigencia de la ruta.*

*CE2.2 Valorar diferentes mochilas con carga asociada a posibles participantes, revisando la forma de ubicar la carga interna.*

*CE2.3 En un supuesto práctico de actividad de conducción a un grupo de participantes por una zona de media montaña:*

- Valorar la capacidad del grupo, haciéndoles avanzar por diferentes espacios técnicos para reconocer su casuística a la hora de progresar durante la ruta.*
- Repasar ante los participantes la progresión en el tipo de terreno implicado ejemplificando la técnica a utilizar según el terreno por el que transcurra la ruta.*
- Explicar a los participantes el uso del material de apoyo (bastones, GPS, Altimetros, raquetas de nieve, entre otros), contribuyendo a facilitar la progresión por la ruta.*
- Analizar las técnicas de desplazamiento ejecutadas por los participantes (pisada, pasos, apoyos, entre otros), corrigiendo a cada participante de forma individual la ejecución que lo requiera.*

**C3:** Desarrollar técnicas de conducción de grupos, gestionando la dinámica interna de los mismos, proponiendo normas de conducta y medidas de seguridad.

*CE3.1 En un supuesto práctico de conducción a un grupo en un terreno de media montaña, interviniendo en el comienzo de la misma:*

- Comunicar a los participantes el programa previsto de la ruta, informando del horario a seguir durante la misma (duración, descansos, paradas, puntos intermedios, entre otros).*
- Calmar posibles inquietudes generadas por las expectativas, utilizando explicaciones y aclaraciones.*

*CE3.2 En un supuesto práctico de conducción de un grupo en un terreno de media montaña, atendiendo a las personas que lo componen:*

- Identificar la interacción entre los miembros del grupo mediante el desarrollo de dinámicas sencillas de liderazgo y reconocimiento de roles entre sus componentes.*
- Reconocer cambios de actitud y de rendimiento en los componentes del grupo a lo largo de los diferentes tramos del recorrido, relacionándolo con el impacto sobre la dinámica del grupo.*
- Compartir liderazgo con otros componentes del grupo, evidenciando la propia responsabilidad que se posee en relación a las decisiones a tomar durante la ruta.*
- Hacer especial seguimiento a un participante con diversidad funcional, prestando apoyo en cada momento en que las circunstancias lo requieran.*

*CE3.3 Enunciar normas de conducta a seguir en el medio natural a modo de protocolo de actuación y comportamiento para un grupo, incidiendo en la seguridad, y el respeto hacia el entorno.*

*CE3.4 En un supuesto práctico de conducción a un grupo en un terreno de media montaña, atendiendo a aspectos de seguridad:*

- Remarcar normas en diferentes momentos, aportando comentarios concretos y específicos en función del terreno por donde transcurre el itinerario.*
- Informar a los participantes de peligros potenciales durante la ruta, incrementando su actitud preventiva.*
- Regular el ritmo de la ruta y la duración de las paradas, atendiendo a las características del grupo.*
- Manejar la gestión del riesgo observando y analizando las circunstancias y tomando decisiones en base a ellas respecto a nuevas alternativas.*

C4: Desarrollar actividades complementarias de carácter recreativo, educativo, y/o cultural en el medio natural para grupos, proporcionando información sobre el entorno e interpretando el patrimonio natural y/o cultural.

*CE4.1 En un supuesto práctico de conducción de un grupo en una zona de media montaña, en el que proponer actividades complementarias:*

- Valorar el clima emocional del grupo, identificando el momento en el que introducir las actividades complementarias.*
- Reconocer el espacio en el que desarrollar las actividades previstas, durante el transcurso de la ruta.*

*CE4.2 Explicar actividades complementarias a desarrollar en posibles rutas con participantes, concretando su objetivo y manifestando su carácter complementario en el contexto de una ruta.*

*CE4.3 En un supuesto práctico de conducción de un grupo en una zona de media montaña, con actividades complementarias a desarrollar:*

- Dinamizar las actividades, amenizando el contenido a explicar, así como los valores que se quieren transmitir.*
- Evaluar las actividades comprobando el cumplimiento de los objetivos culturales, educativos y ambientales.*
- Animar activamente a la participación, incidiendo en la implicación de todo el grupo, especialmente en los participantes que presenten necesidades especiales.*

*CE4.4 Interpretar valores de posibles rutas, describiendo el procedimiento de transmisión a terceros y de la importancia de la conservación de dichos valores.*

C5: Desarrollar estrategias de organización de grupos en situaciones de emergencia, gestionando las medidas de seguridad.

*CE5.1 Describir el procedimiento de revisión de un plan de evacuación y planes de emergencia a acometer antes y durante la ruta, incidiendo en la corresponsabilidad en la gestión de riesgos y la jerarquía en la aplicación de los mismos.*

*CE5.2 En un supuesto práctico de situación de emergencia, guiando a un grupo por una zona de media montaña:*

– *Fomentar la seguridad propia y del grupo manteniéndolo lo más lejos posible del peligro que supone la eventual emergencia y de otros posibles peligros, aplicando el protocolo PAS (proteger, avisar y socorrer) y el plan de emergencia correspondiente y de evacuación en su caso.*

– *Identificar a los participantes más experimentados y con mayor responsabilidad, solicitando su participación en la resolución de la gestión de la emergencia en función de su capacidad*

*CE5.3 Describir el procedimiento a seguir en el cumplimiento de indicaciones procedentes de grupos de rescate ante situaciones de emergencia en rutas por la naturaleza con participantes, incidiendo en el mantenimiento controlado del grupo y en la aplicación del plan de emergencia correspondiente.*

*CE5.4 Evidenciar dominio de las maniobras de cuerda, progresión y auto-rescate en zona de media montaña, incidiendo en la propia seguridad y en la de posibles terceros.*

*CE5.5 Localizar dos detectores de víctimas de avalancha en posición de emisión en una zona nevada de 10 ×10 metros a una profundidad máxima de 75 centímetros, en un tiempo máximo de 5 minutos, partiendo de una posición de salida sin recepción de emisión de los aparatos enterrados e indicando el método de búsqueda seleccionado.*

*CE5.6 En un supuesto práctico de intervención con una víctima por motivo de desprendimiento:*

– *Asegurar a la persona afectada, garantizando su protección, manejando las técnicas de rescate.*

– *Gestionar al grupo durante la incidencia, garantizando su seguridad.*

– *Generar acciones de comunicación con los grupos de rescate y emergencias, contribuyendo a su localización e interacción.*

**C6:** Desarrollar técnicas de análisis de actividades de conducción de grupos por zonas de media montaña, proponiendo posibles adaptaciones como resultado del análisis.

*CE6.1 Identificar pasajes peligrosos o incómodos, así como posibles alternativas de recorridos en terrenos propuestos para la conducción de grupos por zonas de media montaña.*

*CE6.2 Describir el procedimiento de comprobación del cumplimiento de horario en situaciones de conducción de grupos por rutas de media montaña, incidiendo en las paradas y las condiciones del medio.*

*CE6.3 En un supuesto práctico de conducción de un grupo de participantes por una ruta de media montaña, considerando la meteorología y el terreno:*

– *Observar las condiciones de la nieve y meteorológicas durante el itinerario contrastando las observaciones con la información previa.*

– Ajustar el itinerario con las modificaciones oportunas en función de posibles adversidades meteorológicas, garantizando la seguridad y el confort.

– Explicar al grupo las alternativas tomadas, adaptaciones o decisiones, informando de los motivos y su relación con la seguridad y el disfrute, incidiendo en las conductas preventivas y la corresponsabilidad en la gestión de riesgos.

*CE6.4 Describir procedimientos de evaluación de acciones de conducción de grupos de participantes por itinerarios en zonas de media montaña, identificando información relevante.*

*CE6.5 Determinar el procedimiento de evaluación de las adaptaciones a realizar ante la existencia de participantes con diversidad funcional, detallando su posible impacto, eficacia y nivel de adecuación al contexto.*

### **Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.2 y CE1.5; C2 respecto a CE2.3; C3 respecto a CE3.1; CE3.3 y CE3.4; C4 respecto a CE4.1 y CE4.3; C5 respecto a CE5.2 y CE5.6; C6 respecto a CE6.3.

Otras capacidades:

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Respetar los procedimientos y normas internas de la organización.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Favorecer la igualdad efectiva entre mujeres y hombres en el desempeño competencial.

### **Contenidos:**

#### **1. Gestión de riesgos en la conducción de participantes por itinerarios de baja y media montaña**

Funciones preventivas del técnico. Riesgos objetivos y riesgos subjetivos. Gestión de los riesgos. Protocolos de revisión de material, de comunicación, de control de la situación, de traslado y de evacuación. Planes de emergencia. Planes de evacuación. Servicios de rescate y socorro. Normas de comportamiento en situaciones de emergencia en baja y media montaña. Planteamiento de normas, advertencia de situaciones de riesgo y resolución de conflictos.

#### **2. Instrucción sobre técnicas de progresión en diferentes terrenos de montaña**

Etapas en la adquisición del dominio técnico. Errores tipo en la ejecución técnica. Errores en la aplicación del esfuerzo. Criterios de valoración de la ejecución técnica. Identificación de síntomas de fatiga en terceros. Aporte de feedback. Demostración técnica. Transmisión de normas y procedimientos. Descripción de actividades en el medio natural.

### 3. Conducción de grupos por itinerarios de baja y media montaña

Personalidad, motivación, actitudes, emoción y sensación. Identificación y generación de actitudes. La comunicación en el seno de los grupos. Habilidades sociales. El grupo en las actividades de montaña. Proceso de toma de decisiones. Ingredientes de emoción, riesgo y aventura en las actividades en el medio natural. Distribución, organización y control del grupo en función de la actividad y de los usuarios. Directrices de los agrupamientos y ubicación de los participantes. Colocación y desplazamiento del técnico durante la actividad. Ayudas y apoyos en los pasos conflictivos. Gestión del tiempo y el esfuerzo. Trato con personas con necesidades especiales o con discapacidad. Ayudas requeridas por la persona con discapacidad hacia la autonomía. Adaptación de consignas y explicaciones. Adaptación de actividades a las personas con discapacidad. Herramientas adaptadas para personas con discapacidad: joelëtte.

### 4. Dinamización de actividades lúdicas y recreativas para el esparcimiento y el conocimiento del entorno en actividades de conducción por baja y media montaña

Intervención del guía como animador: Dinamización de actividades Intervención en la realización de la actividad. Finalización de la actividad. Observación, análisis y valoración de la dirección de actividades. Metodología propia de la recreación.

### 5. Técnicas de rescate en baja y media montaña

Material en función de las actividades de rescate: Cuerdas: diámetros, características, longitudes recomendadas y mantenimiento. Mosquetones: Simétricos, asimétricos y tipo HMS. Seguridad. Método de trabajo. Poleas: Simples. Con rodamiento. Autobloqueantes. Mantenimiento. Bloqueadores mecánicos y de fortuna: Automáticos. Placas autobloqueantes. Mantenimiento de los materiales. Elaboración de anclajes con medios naturales. Nudos básicos de encordamiento y frenado. Descenso controlado de personas utilizando nudos y sistemas mecánicos. Técnicas de recuperación con cuerdas: polipastos simples. Técnicas de transporte de accidentados. Elaboración de camillas de fortuna. Técnicas específicas de rescate en terreno nevado: Aparatos de búsqueda de víctimas de avalancha. Búsqueda organizada en una avalancha. Organización del grupo y distribución de tareas. Distribución de los espacios. Técnicas de sondeo rápido y sondeo fino. Extracción de la víctima de una avalancha.

### 6. Valoración y análisis del servicio de conducción prestado a participantes

Observación, cuestionario, encuesta, entrevista, para el análisis y valoración de la actividad. Identificación de cambios entre la actividad planificada y la desarrollada. Informes de evaluación de la actividad. Valoración y análisis del servicio prestado: balance de gastos e ingresos. Calidad de prestación de servicios. Interpretación de resultados y elaboración de informes. Evaluación de la actividad: momento, aspectos que se tienen que valorar y criterios.

#### Parámetros de contexto de la formación:

#### Espacios e instalaciones:

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales,

accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller: Medio natural hasta media montaña, rural y urbano, no necesariamente perteneciente al centro de formación.
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

### **Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la conducción de participantes por itinerarios de baja, media montaña y terreno nevado, que se acreditará simultáneamente mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## **MÓDULO FORMATIVO 5: PRIMEROS AUXILIOS**

**Nivel: 2**

**Código: MF0272\_2**

**Asociado a la UC: ASISTIR COMO PRIMER INTERVINIENTE EN CASO DE ACCIDENTE O SITUACIÓN DE EMERGENCIA**

**Duración: 60 horas**

### **Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Relacionar la información obtenida sobre los signos de alteración orgánica con el estado del accidentado y las características de la asistencia como primer interviniente.

*CE1.1 Diferenciar los conceptos de urgencia, emergencia y catástrofe en primeros auxilios.*

*CE1.2 Definir técnicas de autoprotección frente a posibles lesiones derivadas de la manipulación de personas accidentadas.*

*CE1.3 En un supuesto práctico de identificación del estado del accidentado:*

- *Identificar el nivel de consciencia.*
- *Identificar las posibles lesiones y traumatismos y sus mecanismos de producción.*
- *Seleccionar las maniobras posturales ante lesiones.*

- *Comunicar la información al servicio de emergencias.*
- *Manejar la terminología médico sanitaria de primera intervención.*
- *Utilizar los elementos de protección individual.*
- *Definir las técnicas de autoprotección frente a posibles lesiones.*

*CE1.4 En un supuesto práctico de intervención para la valoración inicial de un accidentado:*

- *Identificar y justificar la mejor forma de acceso al accidentado.*
- *Identificar los posibles riesgos.*
- *Asegurar la zona según el protocolo establecido.*
- *Efectuar las maniobras necesarias para acceder al accidentado.*

*CE1.5 En un supuesto práctico de valoración inicial de un accidentado:*

- *Concretar las pautas de actuación según el protocolo para la valoración inicial.*
- *Identificar situaciones de riesgo vital y definir las actuaciones que conllevan.*
- *Utilizar las técnicas posturales apropiadas ante situaciones de compromiso ventilatorio.*
- *Utilizar las técnicas de hemostasia apropiadas ante situaciones de hemorragias externas.*

**C2:** Aplicar técnicas y maniobras de soporte ventilatorio y/o circulatorio básicas según protocolo establecido.

*CE2.1 Describir los conceptos de reanimación cardio-pulmonar básica e instrumental según un protocolo.*

*CE2.2 Describir técnicas de desobstrucción de la vía aérea en la atención inicial según un protocolo.*

*CE2.3 En un supuesto práctico de compromiso ventilatorio de un accidentado:*

- *Identificar situaciones de riesgo vital y definir las actuaciones que conllevan.*
- *Efectuar la maniobra frente-mentón.*
- *Utilizar las técnicas posturales según un protocolo ante situaciones de compromiso ventilatorio.*

*CE2.4 En un supuesto práctico de compromiso circulatorio de un accidentado:*

- Seleccionar el material e instrumental de reanimación cardio-pulmonar básica.*
- Aplicar las técnicas básicas e instrumentales de reanimación cardio-pulmonar sobre maniqués.*
- Aplicar las técnicas básicas de reanimación cardio-pulmonar sobre maniqués utilizando balón resucitador autoinflable y desfibrilador automático.*
- Utilizar las técnicas de hemostasia según un protocolo ante situaciones de hemorragias externas.*

**C3:** Aplicar técnicas de primeros auxilios en la atención inicial a accidentados sin parada cardio-respiratoria.

*CE3.1 Definir el protocolo de una Cadena de Supervivencia en relación a los primeros auxilios.*

*CE3.2 Explicar las acciones de colaboración con los equipos de emergencia en los primeros auxilios durante la atención inicial y primera clasificación de pacientes ante una catástrofe y en situación de emergencia colectiva.*

*CE3.3 En un supuesto práctico de atención inicial en situación de emergencia a un accidentado:*

- Vigilar a un accidentado para valorar su evolución*
- Alinear manualmente la columna cervical al accidentado*
- Efectuar la maniobra frente-mentón.*

*CE3.4 En un supuesto práctico de atención inicial en situación de emergencia en un accidentado con atragantamiento:*

- Seleccionar la maniobra en función de la edad de un accidentado según un protocolo.*
- Valorar la gravedad de la obstrucción según un protocolo.*
- Aplicar las maniobras de desobstrucción según un protocolo.*
- Efectuar la desobstrucción de una embarazada.*
- Concretar las pautas de comunicación con el servicio de emergencia en una obstrucción grave.*

*CE3.5 En un supuesto práctico de atención inicial en situación de emergencia a un accidentado:*

- Aplicar las técnicas oportunas recogidas en un protocolo establecido ante posibles accidentados con lesiones por agentes mecánicos, físicos o químicos.*

- *Aplicar protocolo de atención establecido a un accidentado con crisis convulsiva.*
- *Aplicar protocolo de atención establecido a un accidentado con quemaduras.*
- *Aplicar protocolo de atención establecido a un accidentado con hemorragia externa.*
- *Actuar conforme a un protocolo establecido ante situaciones de parto inminente.*

*CE3.6 En un supuesto práctico de primeros auxilios en situación de emergencia a un accidentado:*

- *Actuar en función de la gravedad y el tipo de lesiones.*
- *Determinar las técnicas de primeros auxilios que se deben aplicar.*
- *Discriminar las técnicas que no debe aplicar el primer interviniente de forma autónoma, por exceso de riesgo o por ser específicas de otros profesionales.*
- *Discriminar los casos y/o circunstancias en los que no se debe intervenir directamente por exceso de riesgo o por ser específicos de otros profesionales.*

**C4:** Aplicar técnicas de movilización e inmovilización en la atención inicial a accidentados para su traslado.

*CE4.1 Describir los métodos para efectuar el rescate de un accidentado según un protocolo.*

*CE4.2 Describir los métodos de inmovilización aplicables para un transporte seguro cuando el accidentado tiene que ser trasladado.*

*CE4.3 En un supuesto práctico de movilización e inmovilización de un accidentado, elegir un método dadas las posibles lesiones del accidentado y/o las circunstancias de los accidentes.*

*CE4.4 Describir lesiones, patologías y traumatismos susceptibles de atención inicial y aspectos a tener en cuenta para su prevención, en función del medio en el que se desarrolla la actividad para:*

- *Describir causas que lo producen.*
- *Definir síntomas y signos.*
- *Precisar pautas de actuación y atención inicial según un protocolo.*

*CE4.5 En un supuesto práctico de atención inicial en situación de emergencia a un accidentado:*

- *Alinear manualmente la columna cervical al accidentado.*
- *Efectuar la maniobra frente-mentón.*

- *Explicar las repercusiones de un traslado inadecuado.*
- *Confeccionar camillas y sistemas para la inmovilización y transporte de enfermos y/o accidentados utilizando materiales convencionales e inespecíficos o medios de fortuna.*

C5: Aplicar técnicas de comunicación y de apoyo emocional a accidentados, familiares e implicados, presentes en el entorno de la emergencia.

*CE5.1 Definir un protocolo de comunicación con accidentados y con posibles testigos e implicados en una situación de emergencia.*

*CE5.2 Describir unas técnicas de la comunicación con el accidentado en función de su estado de consciencia.*

*CE5.3 En un supuesto práctico de una situación que dificulta la comunicación y donde se presta asistencia a un accidentado:*

- *Asegurar el entorno de intervención según protocolo establecido.*
- *Aplicar técnicas facilitadoras de la comunicación interpersonal.*
- *Discriminar los factores que predisponen ansiedad.*

*CE5.4 En un supuesto práctico en situación de emergencia donde se especifican situaciones de tensión ambiental, especificar las técnicas a emplear para:*

- *Controlar una situación de duelo según un protocolo establecido.*
- *Controlar situaciones de ansiedad y angustia según protocolo establecido.*
- *Controlar situaciones de agresividad según protocolo establecido.*

*CE5.5 En un supuesto práctico de aplicación de primeros auxilios no exitoso (muerte del accidentado), describir las posibles manifestaciones de estrés de la persona que socorre e indicar las acciones para superar psicológicamente el fracaso.*

### **Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.3, CE1.4 y CE1.5; C2 respecto a CE2.3 y CE2.4; C3 respecto a CE3.3, CE3.4, CE3.5 y CE3.6; C4 respecto a CE4.3 y CE4.5; C5 respecto a CE5.3, CE5.4 y CE5.5.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Respetar los procedimientos y normas internas de la organización.

#### **Contenidos:**

### **1. Valoración inicial del accidentado como primer interviniente**

El botiquín de primeros auxilios: instrumentos, material de cura, fármacos básicos. Primeros auxilios: concepto, principios generales, objetivos y límites. El primer interviniente: actitudes, funciones, responsabilidad legal, riesgos y protección, responsabilidad y ética profesional. El primer interviniente como parte de la cadena asistencial. Terminología anatomía y fisiología. Terminología médico-sanitaria de utilidad en primeros auxilios. Actuación general ante emergencia colectiva y catástrofe: conceptos relacionados con emergencias colectivas y catástrofes, métodos de triaje simple, norias de evacuación.

### **2. Asistencia al accidentado con maniobras de soporte ventilatorio y/o circulatorio básico como primer interviniente**

La Cadena de Supervivencia: eslabones de actuación. Características de la Cadena de Supervivencia. Resucitación cardiopulmonar básica (RCPB): valoración del nivel de consciencia; comprobación de la ventilación; protocolo de RCPB ante una persona inconsciente con signos de actividad cardíaca; protocolo de RCPB ante una persona con parada cardio-respiratoria; RCPB en niños de 1 a 8 años y RCPB en lactantes. Transporte de un enfermo repentino o accidentado: valoración de la situación; posiciones de transporte seguro; técnicas de inmovilización y transporte utilizando medios convencionales y materiales inespecíficos o de fortuna; confección de camillas utilizando medios convencionales o inespecíficos.

### **3. Atención inicial de primeros auxilios en situaciones de emergencia sin parada cardio-respiratoria**

Valoración del accidentado: primaria y secundaria. Técnicas de movilización e inmovilización al accidentado para asegurar el posible traslado: posición lateral de seguridad, posiciones de espera no lesivas o seguras, recogida de un lesionado. Métodos para desobstruir la vía aérea y facilitar la respiración: accesorios de apoyo a la ventilación y ventilación con balón resucitador autoinflable. Intoxicaciones por vía respiratoria: intoxicaciones por inhalación de humos y gases. Signos y síntomas de urgencia: fiebre, crisis anafilácticas, vómitos y diarrea, desmayos, lipotimias, síncope y «shock». Heridas: clasificación, síntomas y signos. Tratamiento básico. Hemorragias: clasificación, síntomas y signos. Tratamiento básico. Traumatismos: esguinces, contusiones, luxaciones, fracturas, traumatismos torácicos, traumatismos craneoencefálicos, traumatismos de la columna vertebral, síndrome de aplastamiento, politraumatizados y traslados. Accidentes de tráfico: orden de actuación, medidas respecto a la seguridad de la circulación y a los heridos en el accidente y aspectos esenciales de los accidentes de tráfico. Lesiones producidas por calor y por frío. Cuerpos extraños: en la piel, ojos, oídos y nariz. Accidentes eléctricos. Electrocutión: lesiones producidas por la electricidad y los rayos. Intoxicaciones por alcohol y estupefacientes. Cuadros convulsivos: epilepsia y otros cuadros convulsivos.

#### **4. Intervención de apoyo psicológico al accidentado, familiares e implicados en la situación de urgencia como primer interviniente**

Psicología de la víctima. Comunicación: canales y tipos. Comunicación asistente-accidentado. Comunicación asistente-familia. Habilidades sociales. Actitudes personales que facilitan o dificultan la comunicación. Estrategias de control del estrés. Apoyo psicológico ante situaciones de emergencia: crisis, duelo, tensión, agresividad y ansiedad.

##### **Parámetros de contexto de la formación:**

##### **Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

##### **Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la asistencia como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

– Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

– Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## **ANEXO VI**

### **Cualificación profesional: Gestión de la producción agrícola convencional y/o ecológica**

**Familia Profesional: Agraria**

**Nivel: 3**

**Código: AGA347\_3**

#### **Competencia general**

Gestionar la producción de una empresa agrícola, convencional y/o ecológica, programando y organizando los recursos materiales y humanos disponibles y los trabajos necesarios, aplicando criterios de sostenibilidad económica, medioambiental y social y cumpliendo la normativa sobre prevención de riesgos laborales, protección medioambiental, producción y gestión de residuos, producción ecológica, seguridad y control de calidad alimentaria, entre otras.

## Unidades de competencia

**UC1129\_3:** Gestionar las labores de preparación del suelo y de implantación de cultivos

**UC1130\_3:** Gestionar las operaciones de cultivo

**UC1131\_3:** Gestionar las operaciones de recolección y conservación de productos agrícolas

**UC1132\_3:** Gestionar la maquinaria, equipos e instalaciones de la empresa agrícola

**UC2700\_2:** Tramitar la certificación de la producción ecológica de la finca

**UC2782\_3:** Gestionar la biodiversidad en los agrosistemas y el cierre de ciclos

## Entorno Profesional

### Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en el área de gestión agraria, dedicada a las actividades de producción agrícola convencional y/o ecológica en entidades de naturaleza pública o privada de cualquier tamaño, tanto por cuenta propia como ajena, con independencia de su forma jurídica. Desarrolla su actividad dependiendo, en su caso, funcional y/o jerárquicamente de un superior. Puede tener personal a su cargo en ocasiones, por temporadas o de forma estable. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal o diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

### Sectores Productivos

Se ubica en el sector agrario, dentro del subsector de producción agrícola convencional y/o ecológica.

### Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

*Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprensivo de mujeres y hombres.*

Asesores agrícolas.

Encargados del control de la producción ecológica.

Encargados o capataces agrícolas.

Gestores de producción agrícola, por cuenta propia o ajena.

Responsables de almacén agrícola.

Responsables de equipos de tratamientos terrestres.

Demostradores de prácticas agrícolas.

Capataces agrícolas para funciones de investigación o experimentación.

### Formación Asociada (900 horas)

## Módulos Formativos

**MF1129\_3:** Gestión de las labores de preparación del suelo y de implantación de cultivos (210 horas)

**MF1130\_3:** Gestión de las operaciones de cultivo (210 horas)

**MF1131\_3:** Gestión de las operaciones de recolección y conservación de productos agrícolas (180 horas)

**MF1132\_3:** Gestión de la maquinaria, equipos e instalaciones de la empresa agrícola (150 horas)

**MF2700\_2:** Tramitación de la certificación de la producción ecológica de la finca (60 horas)

**MF2782\_3:** Gestión de la biodiversidad en los agrosistemas y el cierre de ciclos (90 horas)

## UNIDAD DE COMPETENCIA 1: GESTIONAR LAS LABORES DE PREPARACIÓN DEL SUELO Y DE IMPLANTACIÓN DE CULTIVOS

Nivel: 3

Código: UC1129\_3

### Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Elaborar un informe para determinar la fertilidad del suelo y poder elegir las especies a cultivar, establecer las alternativas y las rotaciones, así como las medidas preventivas de la erosión y contaminación del suelo, teniendo en cuenta los registros históricos disponibles en la zona.

CR1.1 Los datos edafoclimáticos de la zona se recopilan, registrándolos en una base de datos de antecedentes históricos significativos para la finca.

CR1.2 Las características físicas y biológicas del suelo se observan in situ, registrándose en papel o formato digital, para conocer el estado de evolución del suelo y prevenir o corregir posibles problemas de erosión o degradación.

CR1.3 Los datos edafoclimáticos recopilados se analizan, para identificar su influencia en los cultivos a implantar, indicando las limitaciones por temperatura, pluviometría y características del suelo.

CR1.4 La toma de muestras del suelo y su envío al laboratorio correspondiente se organiza, según protocolo de muestreo, para obtener la información sobre sus características físicas y químicas.

CR1.5 Los datos recopilados y analizados sobre clima, suelo y cultivos se integran, en un informe sobre los cultivos, alternativas y rotaciones más viables, así como las medidas de conservación de la fertilidad del suelo, prevención de la erosión y de su contaminación.

RP2: Organizar la construcción de pequeñas infraestructuras para el establecimiento, forzado y protección de los cultivos, siguiendo criterios técnico-económicos, supervisando su ejecución y cumpliendo la normativa sobre prevención de riesgos laborales y protección medioambiental.

CR2.1 La información topográfica de la finca se analiza, estudiando posibles alternativas para la planificación de las pequeñas obras de infraestructura y mejora.

CR2.2 Las operaciones de despeje, nivelación, abanclado y pequeños movimientos de tierras para acondicionamiento del terreno a los distintos cultivos se supervisan, comprobando que la maquinaria utilizada sea la indicada y que no se provoca y/o favorece la erosión del suelo.

CR2.3 La instalación de redes de drenaje y desagüe se programan, supervisando el empleo de los materiales y maquinaria establecidos por la persona responsable.

CR2.4 Las obras de captación, almacenamiento y distribución de agua se organizan, verificando el sistema de riego, el empleo de la maquinaria requerida por la obra a realizar y de los materiales indicados por la persona responsable.

CR2.5 La construcción de pequeñas infraestructuras (cerramientos, cortavientos, caminos, entre otras), que protejan los cultivos y faciliten su recolección se supervisa, controlando el empleo de la maquinaria y materiales establecidos por la persona responsable.

CR2.6 La maquinaria, equipos y aperos utilizados en la realización de las infraestructuras se seleccionan en función de sus características técnicas, costes de utilización y naturaleza de los trabajos a realizar, supervisando que se manejan garantizando la eficiencia del trabajo, evitando la contaminación cruzada (en el caso de uso conjunto de la maquinaria en producción ecológica y convencional) y minimizando los riesgos que comporta su uso para las personas y para el suelo.

CR2.7 Los residuos plásticos y otros restos (alambres, cordeles, entre otros) generados en la construcción de pequeñas infraestructuras se recuperan, clasificándolos para su reciclaje.

CR2.8 Los materiales biodegradables se seleccionan en la construcción de pequeñas infraestructuras de forzado de cultivos, priorizándolos frente a los no biodegradables.

RP3: Planificar las operaciones de preparación del terreno, enmiendas y abonados de fondo para mantener y/o aumentar la fertilidad del suelo y optimizar el rendimiento de los cultivos, verificando la utilización de los medios y criterios técnicos establecidos por la persona responsable, así como el registro de las operaciones en el cuaderno de explotación.

CR3.1 El acondicionamiento (enmiendas, abonados de fondo, biofumigación y solarización, entre otros) del terreno se programa, teniendo en cuenta la climatología, el cultivo, la naturaleza del terreno y el sistema de producción (ecológica o convencional), siguiendo el plan técnico de la empresa agrícola.

CR3.2 La eliminación de la vegetación espontánea no deseada se programa, teniendo en cuenta su naturaleza, las técnicas de siembra y trasplante que se van a emplear, el tipo de cultivo y las características del suelo, priorizando las labores culturales sobre las químicas y, dentro de éstas, las que menos afecten a la estructura del suelo.

CR3.3 La maquinaria, equipos y aperos se seleccionan, teniendo en cuenta sus especificaciones técnicas y la naturaleza de las operaciones a realizar, optimizando su rendimiento y minimizando su efecto negativo sobre la estructura del suelo.

CR3.4 El manejo de la maquinaria, equipos y aperos se supervisa, garantizando la eficiencia del trabajo, evitando la contaminación cruzada (en el caso de uso conjunto de la maquinaria en producción ecológica y convencional) y minimizando los riesgos que comporta su uso para las personas y el suelo.

CR3.5 La elaboración del compost a partir de subproductos agrícolas y estiércoles se programa, monitorizando y controlando su evolución, para obtener un compost de calidad.

CR3.6 La cumplimentación del cuaderno de explotación se supervisa, comprobando el registro de las operaciones de cultivo realizadas, los abonos y enmiendas incorporados, así como el origen de los insumos y los correspondientes justificantes.

RP4: Programar las operaciones de siembra, trasplante y plantación para obtener cultivos desarrollados y sanos, supervisando su realización, y teniendo en cuenta la naturaleza del suelo y los requerimientos de las especies, siguiendo criterios técnicos, ambientales y económicos, supervisando su ejecución y el registro de las operaciones en el cuaderno de explotación.

CR4.1 Las existencias de semillas, plantas, tubérculos, material de entutorado, entre otros insumos se gestionan, asegurando su disponibilidad y optimizando los costes, en función de las cantidades calculadas, las variedades elegidas, el tipo de producción (ecológica o convencional) y las fechas de utilización.

CR4.2 El programa de producción vegetal, en el caso de producción ecológica, se comunica a la entidad certificadora con la antelación suficiente, presentando una solicitud e informando de las operaciones a realizar.

CR4.3 Las semillas, plantas o plantones se controlan hasta su siembra o plantación, garantizando que su recepción, inspección, selección y manejo se ajustan a las indicaciones establecidas por el viverista, así como la separación entre material ecológico y convencional.

CR4.4 Las tareas de replanteo, apertura de hoyos y colocación de tutores y otras estructuras de apoyo se organizan, teniendo en cuenta el marco de siembra o plantación, las características de las plantas, del terreno y el sistema de formación seleccionado.

CR4.5 Las operaciones de siembra, trasplante y plantación se programan, teniendo en cuenta la naturaleza del suelo y los requerimientos de los cultivos, y coordinando los recursos humanos y materiales.

CR4.6 La cumplimentación del cuaderno de explotación se supervisa, comprobando el registro de las operaciones de cultivo realizadas, así como el origen de los insumos y la conservación de los correspondientes justificantes.

CR4.7 Los resultados de la siembra, trasplante y plantación se inspeccionan, comprobando que se efectúa a la dosis y/o marco de plantación establecido por la persona responsable, para programar, en caso requerido, la reposición de marras y los primeros cuidados de los cultivos.

CR4.8 La maquinaria, equipos y aperos se seleccionan, teniendo en cuenta sus especificaciones técnicas y la naturaleza de las operaciones a realizar, supervisando su manejo y evitando la contaminación cruzada (en el caso de uso conjunto de la maquinaria en producción ecológica y convencional) para optimizar costes, garantizar la eficiencia del trabajo y minimizar los riesgos que comporta su uso para las personas y el suelo.

CR4.9 Los residuos plásticos y otros restos generados en las operaciones de siembra y plantación se recuperan, clasificándolos para su reciclaje.

RP5: Coordinar los recursos humanos requeridos en la preparación del terreno y la implantación de cultivos, para optimizarlos en función de los objetivos y actividades establecidas por la persona responsable, así como del bienestar del equipo de trabajo, manteniendo criterios de equidad e igualdad.

CR5.1 La asignación de los trabajos y las directrices de funcionamiento se programan, teniendo en cuenta la naturaleza de las actividades a realizar y la cualificación de las personas disponibles, para que todos y cada uno de los trabajadores del grupo ejecute las operaciones encomendadas con la mayor eficacia y el menor impacto ambiental.

CR5.2 El personal de nueva incorporación se asesora técnicamente, adquiriendo las competencias necesarias para el desempeño del puesto de trabajo que va a ocupar.

CR5.3 Las labores y operaciones de coordinación de los recursos humanos se organizan, siguiendo criterios económicos, de rentabilidad y medioambientales.

CR5.4 Los trabajos realizados por el personal se supervisan, comprobando que la planificación ha sido acertada y/o resolviendo imprevistos que pueden surgir.

CR5.5 Los problemas planteados en relación con los trabajos realizados, personal y medios de producción se identifican, valorándolos y registrándolos en un informe que facilite su solución.

CR5.6 Los informes y partes del trabajo a elaborar se establecen, controlando las horas de trabajo, rendimiento y costes, y evaluando los resultados de las actividades realizadas.

**Contexto profesional:****Medios de producción:**

Aparatos de medida de parámetros climáticos. Equipos y programas informáticos de gestión. Material de oficina Instrumental para el análisis in situ de suelos.

**Productos y resultados:**

Informe elaborado. Construcción de pequeñas infraestructuras organizadas. Operaciones de preparación del terreno, enmiendas y abonados de fondo planificadas. Operaciones de siembra, trasplante y plantación programadas. Recursos humanos requeridos en la preparación del terreno y la implantación de cultivos coordinados.

**Información utilizada o generada:**

Datos climáticos de zona. Información sobre los tipos de suelo de la zona. Manuales de analítica e interpretación de análisis de suelos. Manuales de calidad e interpretación de análisis de agua de riego. Manuales de análisis de suelos. Reglamento sobre producción ecológica y documentos asociados. Catálogos y relación de asociaciones de productores, nacionales e internacionales de semillas y plantas, incluyendo los productores de material vegetal ecológico. Planos de la empresa agrícola. Manuales de uso y mantenimiento de tractores, maquinaria agraria y aperos. Catálogo de material de drenaje. Catálogos de materiales de captación, almacenamiento y distribución de agua de riego. Catálogo de enmiendas y abonos minerales y orgánicos y manuales para su uso. Manual de productos fitosanitarios con materias activas y toxicidad. Normativa técnico-sanitaria y de seguridad en el trabajo aplicable a la comercialización y utilización de plaguicidas y productos fitosanitarios, limitaciones de uso, plazos de seguridad y niveles tolerables de residuos. Costes de utilización de los equipos y maquinaria empleados. Rendimientos horarios de los recursos humanos empleados. Normativa sobre protección medioambiental y prevención de riesgos laborales. Datos edafoclimáticos de la empresa agrícola. Plan de cultivo, alternativas y rotaciones. Esquemas de las mejoras e infraestructuras realizadas. Plan de trabajo. Formularios de registro de información y partes de trabajo. Informes sobre el grado de cumplimiento según el plan de trabajo y el rendimiento y coste de las actividades realizadas. Bibliografía relacionada con la preparación del terreno y la implantación de cultivos. Plan sobre prevención de riesgos laborales.

**UNIDAD DE COMPETENCIA 2: GESTIONAR LAS OPERACIONES DE CULTIVO****Nivel: 3****Código: UC1130\_3****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Programar las labores de manejo del suelo para optimizar el aprovechamiento del agua y los nutrientes, evitando la erosión, siguiendo las recomendaciones técnicas de la persona responsable.

CR1.1 Las labores de manejo del suelo se determinan para conservar la estructura del suelo, en función de los cultivos, las características agroecológicas de la finca y el momento de realización.

CR1.2 Las cubiertas inertes o vivas se planifican para su mantenimiento, con los medios necesarios para su implantación, optimizando las características físicas y biológicas del suelo y el aprovechamiento de los recursos hídricos y de nutrientes.

CR1.3 Las herramientas, equipos y maquinaria de manejo del suelo se seleccionan, teniendo en cuenta la labor a realizar y siguiendo criterios técnicos, económicos y medioambientales.

CR1.4 El manejo de la maquinaria, equipos y aperos se supervisa, verificando la eficiencia del trabajo, la minimización de los riesgos que comporta su uso para las personas y el suelo, y evitando la contaminación cruzada (en el caso de uso conjunto de la maquinaria en producción ecológica y en convencional).

RP2: Programar el riego y la fertilización de los cultivos para cubrir sus necesidades y conservar y/o mejorar la fertilidad del suelo, optimizar los insumos y garantizar la rentabilidad, logrando un equilibrio entre cantidad y calidad, siguiendo criterios de sostenibilidad y protección de los recursos suelo y agua, y controlando las dosis prescritas por la persona responsable.

CR2.1 El riego se controla, verificando el momento, duración y frecuencia, para cubrir las necesidades hídricas del cultivo y optimizar el uso del agua, teniendo en cuenta el sistema de riego, el tipo de suelo y la calidad del agua.

CR2.2 La cantidad de agua aportada se controla, verificando la humedad del suelo, haciendo un uso controlado de la misma.

CR2.3 La cantidad, calidad y características del agua de riego se monitorizan, comprobando los parámetros de riego para la planificación de las operaciones de cultivo.

CR2.4 Los trabajos de fertilización se organizan, controlando que se tiene en cuenta el estado fisiológico, posibles carencias nutricionales, tipo de suelo, calidad del agua y recomendaciones prescritas para optimizar la producción, conservando y/o mejorando la fertilidad del suelo, priorizando las labores culturales (abonos verdes, rotaciones, entre otros) sobre la aplicación de abonos químicos.

CR2.5 Los insumos para el riego y la fertilización se gestionan, conjugando las necesidades, la capacidad de almacenamiento y dificultad de su adquisición para asegurar su disponibilidad, y priorizando los insumos ecológicos sobre los químicos.

CR2.6 La maquinaria, equipos, aperos y herramientas se seleccionan, teniendo en cuenta sus especificaciones técnicas y la naturaleza de las operaciones a realizar, siguiendo criterios técnicos, económicos y medioambientales.

CR2.7 El manejo de la maquinaria, equipos y aperos se supervisa, verificando la eficiencia del trabajo y minimizando los riesgos que comporta su uso para las personas y para el suelo, evitando la contaminación cruzada (en el caso de uso conjunto de la maquinaria en producción ecológica y en convencional).

CR2.8 Los envases de los productos utilizados y otros materiales residuales se gestionan, clasificándolos según su naturaleza para su eliminación o reciclaje, de acuerdo al plan de sobre producción y gestión de residuos de la empresa.

RP3: Organizar las actuaciones requeridas para realizar un seguimiento del estado sanitario de los cultivos, teniendo en cuenta criterios técnicos, económicos y ambientales, y fomentando la biodiversidad como método de prevención y control.

CR3.1 El registro y seguimiento de los datos climáticos y, en su caso, de los boletines de estaciones de aviso se planifican, supervisando que se cumplimentan los partes de trabajo destinados a tal fin.

CR3.2 El registro y seguimiento de los datos de fauna auxiliar, plagas, enfermedades, carencias nutricionales, hierbas adventicias y fisiopatías se planifican, supervisando que se cumplimentan los partes de trabajo destinados a tal fin para la determinación del control a realizar.

CR3.3 La toma de muestras de material vegetal afectado por agentes no identificados, así como su envío al laboratorio o a la estación de fitopatología se organiza, teniendo en cuenta los protocolos de muestreo, para obtener información sobre el problema detectado.

CR3.4 Los insumos para el seguimiento del estado sanitario de los cultivos se gestionan, conjugando necesidades, capacidad de almacenamiento y dificultad de adquisición, asegurando su disponibilidad y manteniendo separados los insumos para producción convencional de los destinados a la producción ecológica.

RP4: Organizar las actuaciones requeridas para controlar el estado sanitario de los cultivos, teniendo en cuenta criterios técnicos, económicos y ambientales, de acuerdo a los seguimientos realizados previamente, programando y supervisando los métodos de control establecidos por la persona responsable y fomentando la biodiversidad como método de prevención y control.

CR4.1 El control de plagas y enfermedades se planifica, en función del seguimiento previamente realizado, determinando la aplicación de los tratamientos necesarios para su eliminación o mitigación, según el tipo de manejo (ecológico o convencional), priorizando los tratamientos culturales, respetando la fauna auxiliar, fomentando la biodiversidad y cumpliendo los protocolos de trabajo establecidos por la persona responsable.

CR4.2 Los equipos para la realización de los tratamientos fitosanitarios y los Equipos de Protección Individual (EPI) se revisan, comprobando que están en condiciones de uso.

CR4.3 La aplicación de los tratamientos se organiza, supervisando que se adapta a cada situación sanitaria, características del cultivo y condiciones edafoclimáticas, evitando la contaminación cruzada en el caso de uso conjunto de maquinaria en manejo ecológico y en manejo convencional.

CR4.4 Los insumos para el control del estado sanitario de los cultivos se gestionan, conjugando necesidades, capacidad de almacenamiento y dificultad de adquisición, asegurando su disponibilidad y manteniendo separados los insumos para producción convencional de los destinados a la producción ecológica.

CR4.5 Los envases de los productos utilizados y otros materiales residuales se gestionan, clasificándolos según su naturaleza para su eliminación o reciclaje, de acuerdo al plan sobre producción y gestión de residuos de la empresa.

RP5: Programar las labores y cuidados culturales en función de los cultivos implantados para asegurar su desarrollo, siguiendo criterios técnicos, económicos y de sostenibilidad, supervisando su ejecución.

CR5.1 Las operaciones culturales (manejo de suelos, podas y aclareos, entre otras) se programan, comprobando que se adaptan a las necesidades del cultivo y al estado del suelo.

CR5.2 El manejo de los invernaderos se programa, verificando que se mantienen las condiciones medioambientales requeridas para favorecer el desarrollo de los cultivos.

CR5.3 Los insumos relacionados con las labores y cuidados culturales se gestionan, conjugando necesidades, capacidad de almacenamiento y dificultad de adquisición, asegurando su disponibilidad y manteniendo separados los insumos para producción convencional de los destinados a la producción ecológica.

CR5.4 La gestión de los restos vegetales se programa, para su recogida, clasificación y aprovechamiento o eliminación, priorizando el cierre de ciclos en la finca.

CR5.5 La maquinaria, equipos y aperos se selecciona, teniendo en cuenta sus especificaciones técnicas, naturaleza de las operaciones a realizar y criterios económicos y medioambientales.

CR5.6 El manejo de la maquinaria, equipos y aperos se supervisa, garantizando la eficiencia del trabajo, minimizando los riesgos que comporta su uso para las personas y el suelo, y evitando la contaminación cruzada (en el caso de uso conjunto de la maquinaria en producción ecológica y en convencional).

CR5.7 Los envases de los productos utilizados y otros materiales residuales se gestionan, clasificándolos según su naturaleza para su eliminación o reciclaje, de acuerdo al plan sobre producción y gestión de residuos de la empresa.

RP6: Coordinar los recursos humanos en las operaciones de cultivo para optimizarlos, en función de los objetivos y las actividades establecidas por la persona responsable, así como del bienestar del equipo de trabajo, manteniendo criterios de equidad y de igualdad.

CR6.1 La asignación de los trabajos y directrices de funcionamiento se establecen, teniendo en cuenta la naturaleza de las actividades a realizar y la cualificación de las personas disponibles, para que todos y cada uno de los trabajadores del grupo ejecute las operaciones encomendadas con la mayor eficacia, menor coste y menor impacto ambiental.

CR6.2 El personal de nueva incorporación se asesora, adquiriendo las competencias necesarias para el desempeño del puesto de trabajo que va a ocupar.

CR6.3 Las labores y operaciones de coordinación de los recursos humanos se organizan, siguiendo criterios económicos, de rentabilidad y medioambientales.

CR6.4 Los trabajos realizados por el personal se supervisan, comprobando que la planificación ha sido acertada y/o resolviendo imprevistos que pueden surgir.

CR6.5 Los problemas planteados en cuanto a trabajos realizados, personal y medios de producción se identifican, valorándolos y registrándolos en un informe que facilite su solución.

CR6.6 Los informes y partes del trabajo a elaborar se establecen, controlando las horas de trabajo, rendimiento y costes, y evaluando los resultados de las actividades realizadas.

**Contexto profesional:**

**Medios de producción:**

Equipos y programas informáticos de gestión Material de oficina Equipos de tratamiento de la información.

**Productos y resultados:**

Labores de manejo del suelo programadas. Riego y fertilización de los cultivos programados. Actuaciones requeridas para realizar el seguimiento del estado sanitario de los cultivos organizadas. Labores y cuidados culturales programados. Recursos humanos en las operaciones de cultivo coordinados.

**Información utilizada o generada:**

Analítica foliar, de suelos y de aguas de riego. Información sobre necesidades hídricas de los cultivos en la zona y evapotranspiración (ETP). Manuales sobre manejo del suelo en cultivos ecológicos. Catálogos y relación de asociaciones de productores, nacionales e internacionales de abonos y productos fitosanitarios. Normativa sobre seguridad en el trabajo y técnico sanitaria sobre fabricación, comercialización y utilización de plaguicidas y productos fitosanitarios, sus limitaciones de empleo, plazos de seguridad y niveles tolerables de residuos. Normativa sobre producción integrada de productos agrícolas y de agricultura ecológica. Fichas de campo e incidencias. Mapas meteorológicos para épocas oportunas de tratamientos. Manual de productos fitosanitarios con su materia activa y toxicidad. Documentación técnica, económica y legislativa para la gestión y organización del personal. Documentación de carácter general: archivos de la clientela y los proveedores, fichas de almacén, fichas y partes de trabajo. Estadísticas de medios de producción. Normativa sobre prevención de riesgos laborales y protección medioambiental. Bibliografía relacionada con las operaciones de cultivos agrícolas. Plan sobre prevención de riesgos laborales.

**UNIDAD DE COMPETENCIA 3: GESTIONAR LAS OPERACIONES DE RECOLECCIÓN Y CONSERVACIÓN DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS**

**Nivel: 3**

**Código: UC1131\_3**

## Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Organizar las labores de recolección y aprovechamiento de los cultivos, para conseguir una alta eficiencia en el proceso, teniendo en cuenta el ciclo de desarrollo de los cultivos.

CR1.1 El momento de recolección se determina, teniendo en cuenta los criterios de madurez comercial y calidad nutricional, condiciones climáticas, requisitos de comercialización y tipo de aprovechamiento, para asegurar su calidad, rendimiento sostenible y la conservación de la cosecha.

CR1.2 Las operaciones de recolección en producción ecológica se planifican en cada parcela, teniendo en cuenta la posible contaminación por deriva, de acuerdo con las especificaciones de la entidad certificadora.

CR1.3 Los procesos de recolección de cultivos y aprovechamiento de forrajes y praderas a diente, en verde, en ensilaje o henificación se programan, comprobando la calidad, el rendimiento sostenible y conservación de la cosecha, manteniendo separadas las producciones dirigidas al mercado ecológico de las dirigidas al mercado convencional.

CR1.4 La maquinaria, equipos y aperos se seleccionan para su posterior planificación temporal, según sus especificaciones técnicas y naturaleza de las operaciones a realizar, optimizando sus costes económicos, sociales y medioambientales.

CR1.5 La maquinaria, equipos y aperos se manejan, supervisando la eficiencia del trabajo, minimizando los riesgos que comporta su uso para las personas y el suelo, y evitando la contaminación cruzada (en el caso de uso conjunto de la maquinaria en producción ecológica y en convencional).

RP2: Organizar las operaciones de carga y transporte de la cosecha, para evitar el deterioro de la producción, optimizando los medios técnicos disponibles, siguiendo criterios de rentabilidad económica, social y medioambiental.

CR2.1 La manipulación y carga en campo de la cosecha se supervisan, coordinando los recursos humanos y materiales disponibles, manteniendo la calidad del producto y atendiendo a las exigencias comerciales, de transformación o aprovechamiento posterior.

CR2.2 El transporte de la cosecha al almacén se organiza, coordinando los recursos humanos y materiales disponibles, comprobando que sean adecuados para la materia a transportar y estén autorizados, manteniendo la calidad del producto y atendiendo a las exigencias comerciales, de transformación o aprovechamiento posterior.

CR2.3 La maquinaria, equipos y aperos se seleccionan, en función de sus especificaciones técnicas, adecuación a las características de la finca y naturaleza de las operaciones a realizar, optimizando sus costes.

CR2.4 El manejo de la maquinaria, equipos y aperos se supervisa, garantizando la eficiencia del trabajo, minimizando los riesgos que comporta su uso para las

personas y el suelo, y evitando la contaminación cruzada (en el caso de uso conjunto de la maquinaria en producción ecológica y en convencional).

CR2.5 La adecuación profesional del equipo humano se supervisa, garantizando la eficiencia del trabajo y minimizando los riesgos.

CR2.6 Las labores y operaciones de carga y transporte de la cosecha se organizan, aplicando criterios de rentabilidad económica, social y medioambiental.

CR2.7 La limpieza de los recipientes empleados para la recolección y transporte de la cosecha se supervisa, manteniendo la separación de las producciones ecológica y convencional.

RP3: Gestionar el almacenaje y la conservación de productos agrícolas, para su posterior aprovechamiento o comercialización, siguiendo los protocolos de trabajo establecidos por la persona responsable, criterios de rentabilidad económica, social y medioambiental.

CR3.1 La descarga, recepción, almacenamiento y acondicionamiento de la cosecha se planifican, controlando la trazabilidad del producto, ajustándose a los protocolos de trabajo establecidos por la persona responsable, optimizando los espacios y gestionando los flujos de entrada-salida de los productos, según requisitos comerciales y de certificación, evitando al máximo el desperdicio alimentario.

CR3.2 La descarga y acondicionamiento del forraje en silos se organiza, controlando la trazabilidad del producto y optimizando los medios disponibles, manteniendo los parámetros de calidad y asegurando su conservación.

CR3.3 La conservación de los productos perecederos se controla hasta su transformación o comercialización, evitando pérdidas de calidad y de sus propiedades, así como el desperdicio alimentario.

CR3.4 Las labores y operaciones de almacenamiento (descarga, recepción, ubicación, refrigerado, entre otras) de la cosecha se organizan, bajo criterios de rentabilidad económica, social y medioambiental.

CR3.5 La utilización del Equipo de Protección Individual (EPI) para llevar a cabo las operaciones de almacenamiento y conservación de productos agrícolas se supervisa, comprobando que está en estado de uso y que se corresponde con la labor a realizar.

CR3.6 La cosecha se almacena, manteniendo la separación entre las producciones ecológica y convencional.

CR3.7 La eliminación de los materiales residuales generados como consecuencia de las operaciones de almacenamiento y conservación de productos agrícolas, se controla, verificando que se efectúa según el plan sobre producción y gestión de residuos de la empresa.

RP4: Gestionar los recursos humanos requeridos en los trabajos de recolección y postcosecha en función de los objetivos y actividades establecidas por la persona

responsable, así como del bienestar del equipo de trabajo, manteniendo criterios de equidad e igualdad.

CR4.1 La distribución de los trabajos y directrices de funcionamiento se planifican, de acuerdo con las actividades a realizar.

CR4.2 Los recursos humanos se distribuyen, adecuando las capacidades, experiencia y cualidades de las personas a los requerimientos de los puestos de trabajo.

CR4.3 Las tareas y responsabilidades se asignan, distribuyéndolas entre todos los trabajadores, de tal manera que todos y cada uno de los trabajadores del grupo ejecute y finalice las operaciones, cumpliendo con los objetivos de rendimiento y calidad exigidos.

CR4.4 Los aspectos técnicos relacionados con cada puesto de trabajo se informan al trabajador, asesorándole sobre los mismos.

CR4.5 Los informes y partes del trabajo a elaborar se establecen, controlando las horas de trabajo, rendimiento y costes, y evaluando los resultados de las actividades realizadas.

CR4.6 Los trabajos se supervisan, asegurando el cumplimiento de las normas sobre prevención de riesgos laborales y/o protección medioambiental, dando las instrucciones necesarias para su aplicación y corrección, en caso necesario.

CR4.7 Las técnicas de asistencia sanitaria y de primeros auxilios se aplican en caso de accidente, poniendo en práctica lo adquirido en la formación recibida.

CR4.8 Las situaciones de emergencia se comunican, valorando su gravedad, aplicando el plan de actuación y parando los trabajos, en caso necesario.

**Contexto profesional:**

**Medios de producción:**

Tractor. Maquinaria para la recolección y acondicionamiento de los productos agrícolas. Maquinaria para el transporte, carga y descarga (manteniendo la cadena de frío, si fuese necesario). Instalaciones de almacenamiento y conservación de productos agrícolas. Medidores del estado de maduración de los productos agrícolas. Maquinaria para la recepción, clasificado, envasado y etiquetado de los productos agrícolas. Medidores de calidad de diferentes productos (balanza de precisión, cuenta granos, medidores de volumen, calibres, estufas para desecación, refractómetros). Aplicaciones informáticas de gestión y trazabilidad. Material de oficina.

**Productos y resultados:**

Labores de recolección y aprovechamiento de los cultivos organizadas. Operaciones de carga y transporte de la cosecha organizadas. Almacenaje y conservación de productos agrícolas gestionados. Recursos humanos requeridos en los trabajos de recolección y postcosecha gestionados.

**Información utilizada o generada:**

Manuales de servicio y de taller de máquinas y equipos e información técnica sobre prestaciones y capacidades de trabajo. Fichas de control de: recolección e identificación de partidas, pesaje, entrada y salida de cosecha, de empleo de maquinaria y embalajes. Normas sobre etiquetado. Normas y condiciones de almacenamiento de productos agrícolas. Normas sobre clasificación. Buenas prácticas en el almacenamiento. Planes y protocolos de actuación en la empresa agrícola. Plan sobre prevención de riesgos laborales. Normativa reguladora de la actividad. Gráficos de control de parámetros ambientales. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa sobre residuos de envases y embalajes. Información tipificada sobre calidad de los alimentos, su aprovechamiento, recolección, almacenamiento y conservación. Partes, estadillos y fichas de realización y control de operaciones de mantenimiento de las instalaciones, almacenamiento y conservación de la cosecha, siguiendo los diferentes protocolos de actuación establecidos. Manuales sobre procesos de mantenimiento de instalaciones, equipos y maquinaria agrícola de recolección y almacenaje. Normas internas de trabajo. Normativa europea sobre producción ecológica.

**UNIDAD DE COMPETENCIA 4: GESTIONAR LA MAQUINARIA, EQUIPOS E INSTALACIONES DE LA EMPRESA AGRÍCOLA****Nivel: 3****Código: UC1132\_3****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Programar el mantenimiento periódico de las instalaciones, maquinaria y equipos agrícolas, para su operatividad cuando sean requeridas, siguiendo las indicaciones del manual de instrucciones del fabricante.

CR1.1 El plan sobre mantenimiento de instalaciones, maquinaria, equipos y útiles agrícolas se establece, optimizando energía, costes y tiempos, y controlando su ejecución.

CR1.2 El programa de limpieza, desinfección, desratización y desinsectación (LDDD) de las instalaciones agrícolas se planifica, con el asesoramiento de la persona responsable competente.

CR1.3 Los equipos de aplicación del programa (LDDD) se preparan, manteniéndolos, siguiendo los protocolos de mantenimiento establecidos por la persona responsable competente.

CR1.4 La aplicación del programa LDDD se supervisa, comprobando que se cumplen los protocolos de trabajo establecidos por la persona responsable, y teniendo en cuenta las limitaciones de la normativa sobre producción ecológica, en caso necesario.

CR1.5 El mantenimiento de primer nivel de la maquinaria, equipos e instalaciones agrícolas a corto y medio plazo (limpieza, engrases, cambio de aceites y filtros, entre otros) se programa, supervisando el cumplimiento de los métodos autorizados, tiempos de trabajo y ordenación de sus fases.

CR1.6 Las fichas y partes de trabajo de mantenimiento de instalaciones se cumplimentan, según los protocolos establecidos, archivando la información para usos posteriores.

RP2: Controlar el funcionamiento y utilización de la maquinaria, equipos e instalaciones agrícolas, para evitar el deterioro y los riesgos laborales en su uso, verificando que se siguen las indicaciones del manual de instrucciones del fabricante.

CR2.1 El funcionamiento de la maquinaria y equipos de la empresa agrícola se controla, verificando el cumplimiento de los criterios de homologación establecidos.

CR2.2 Las instalaciones de la empresa agrícola se revisan, comprobando que son aptas para el uso requerido, y tomando las medidas correctoras en caso contrario.

CR2.3 La higiene y limpieza de instalaciones, equipos, utensilios y personal manipulador se supervisa, según protocolo establecido, bajo el cumplimiento de las limitaciones de la normativa sobre producción ecológica, si es el caso, detectando las posibles anomalías y tomando las medidas preventivas o correctoras, en su caso.

CR2.4 Los procedimientos a aplicar para el control periódico de la maquinaria, equipos e instalaciones agrícolas, se establecen, siguiendo los manuales y planes de mantenimiento.

CR2.5 Los criterios de utilización de las instalaciones, maquinaria y equipos agrícolas se establecen, evitando la contaminación cruzada cuando son utilizados para producción ecológica y producción convencional, siguiendo los manuales y planes de uso, y supervisando su cumplimiento.

CR2.6 La utilización de los equipos y máquinas agrícolas se registra, en un parte diario de trabajo, indicando tiempos de funcionamiento, consumos e interrupciones producidas y sus causas.

CR2.7 La maquinaria que deba circular por vías públicas se supervisa, comprobando que cumple lo establecido en la normativa sobre circulación.

CR2.8 Los equipos de extinción de incendios, tanto en las instalaciones como en la maquinaria agrícola que los requieran se revisan, asegurando la disposición para su uso inmediato y verificando su señalización.

RP3: Organizar un taller de mantenimiento y reparaciones simples de la maquinaria y equipos agrícolas para minimizar los envíos a talleres especializados, teniendo en cuenta los medios disponibles y las operaciones a realizar, verificando que se cumple la normativa aplicable.

CR3.1 El acopio de los materiales del taller se programa, en función de la cantidad y características de las operaciones de mantenimiento y reparación previstas.

CR3.2 El taller agrícola se organiza de forma que sus equipos y herramientas estén en condiciones de uso para su inmediata utilización.

CR3.3 Las operaciones de suministros y gastos de materiales se organizan, ajustándose a los cálculos previamente elaborados.

CR3.4 Las existencias de materiales, herramientas y repuestos se verifica, evaluando las necesidades de aprovisionamiento a corto y medio plazo.

CR3.5 Las condiciones de almacenamiento y conservación de materiales, útiles y herramientas del taller agrícola se supervisan, comprobando que son las idóneas, según requerimientos.

CR3.6 La información técnica de suministros y proveedores se registra, manteniéndola actualizada para su posterior archivo.

CR3.7 El material recibido se revisa, comprobando su correspondencia con el solicitado, y que el estado y funcionamiento es el adecuado para el fin al que está destinado.

RP4: Supervisar las operaciones de preparación, mantenimiento, reparaciones y puestas a punto de las instalaciones, maquinaria y equipos agrícolas, siguiendo el programa establecido para que el equipamiento esté en estado de uso.

CR4.1 Las herramientas, útiles y equipos utilizados en la preparación y mantenimiento de las instalaciones, maquinaria y equipos agrícolas, así como su estado operativo se supervisan, comprobando su correspondencia con los indicados en los manuales de mantenimiento e instrucciones de trabajo.

CR4.2 Las medidas sobre protección y seguridad se controlan, verificando su cumplimiento en cada caso, en relación con los medios y personas.

CR4.3 La documentación técnica y otras fuentes de información disponibles se ordenan, actualizándola y analizándola, para determinar el alcance de las posibles averías o fallos y elaborando un informe de actuación.

CR4.4 Las operaciones a realizar en un taller especializado se identifican, diferenciándolas de aquellas que por su simplicidad puedan ser llevadas a cabo en la empresa agrícola.

CR4.5 Los trabajos de sustitución de los elementos y piezas averiadas se verifican, comprobando que se han realizado con el material requerido para su reparación y siguiendo los procedimientos de trabajo establecidos por la persona responsable.

CR4.6 El coste de las reparaciones simples llevadas a cabo en el taller propio se registran, adjuntándolo al informe técnico-económico de la maquinaria.

CR4.7 La respuesta ante situaciones de emergencia se coordina, valorando la gravedad, parando los trabajos en caso necesario, comunicando la contingencia y aplicando el plan de emergencias.

RP5: Gestionar la adquisición o sustitución de maquinaria, equipos y útiles agrícolas para cubrir los objetivos marcados, teniendo en cuenta criterios técnico-económicos y elaborando los informes correspondientes.

CR5.1 El registro periódico de los tiempos de operación de la maquinaria agrícola se establece, incluyendo los materiales consumidos (combustible, líquidos de mantenimiento, aceite, entre otros) y las averías producidas.

CR5.2 Los costes de utilización de maquinaria, equipos y útiles agrícolas y las ofertas de servicio a precios de mercado se comparan, periódicamente, valorando la conveniencia del uso de equipos propios o alquilados.

CR5.3 La adquisición y/o sustitución de equipos y maquinaria agrícola se proponen, presentando alternativas de compra cuando se aprecien diferencias significativas entre los costes reales y las previsiones realizadas, o cuando las averías impidan cumplir sistemáticamente el programa de trabajo.

CR5.4 El informe de sustitución de las máquinas y equipos agrícolas que se encuentran amortizados, obsoletos o no sean rentables se elabora, consultando la documentación técnica y económica disponible.

CR5.5 El informe técnico-económico de establecimiento del plan sobre adquisiciones se elabora, indicando las prestaciones, precio de adquisición y coste de utilización de las máquinas y equipos agrícolas.

RP6: Coordinar los recursos humanos de gestión de instalaciones, maquinaria, material y equipos agrícolas para optimizarlos, en función de los objetivos y actividades establecidas.

CR6.1 La distribución de los trabajos y directrices de funcionamiento se establecen, teniendo en cuenta la naturaleza de las actividades a realizar y la cualificación de las personas disponibles, para que todos y cada uno de los trabajadores del grupo ejecute las operaciones encomendadas con la mayor eficacia.

CR6.2 El personal de nueva incorporación se asesora, adquiriendo las competencias necesarias para el desempeño del puesto de trabajo que va a ocupar.

CR6.3 Los informes y partes del trabajo a elaborar se establecen, controlando las horas de trabajo, rendimiento y costes, y evaluando los resultados de las actividades realizadas.

CR6.4 Los trabajos se supervisan, asegurando el cumplimiento de las normas sobre prevención de riesgos laborales y/o protección medioambiental, dando las instrucciones necesarias para su aplicación y corrección, en caso necesario.

## Contexto profesional:

## Medios de producción:

Maquinaria, equipos e instalaciones agrícolas. Máquinas para transporte, carga y descarga. Aperos e implementos. Repuestos. Equipos de aplicación del programa de desinfección, desinsectación y desratización (LDDD). Equipos e instrumentos de taller para mantenimiento y reparaciones. Estructuras e instalaciones agrícolas. Manuales sobre procesos de mantenimiento de instalaciones, equipos y maquinaria agrícolas. Talleres. Aplicaciones informáticas de gestión y trazabilidad. Material de oficina.

## Productos y resultados:

Mantenimiento periódico de las instalaciones, maquinaria y equipos agrícolas programado. Funcionamiento y utilización de la maquinaria, equipos e instalaciones agrícolas controlados. Taller de mantenimiento y reparaciones simples de la maquinaria y equipos agrícolas organizado. Operaciones de preparación, mantenimiento, reparaciones y puestas

a punto de las instalaciones, maquinaria y equipos agrícolas supervisadas. Adquisición o sustitución de maquinaria, equipos y útiles agrícolas gestionados. Recursos humanos de gestión de instalaciones, maquinaria, material y equipos agrícolas coordinados.

**Información utilizada o generada:**

Manuales de servicio y de taller de máquinas, instalaciones y equipos agrícolas e información técnica sobre prestaciones y capacidades de trabajo. Informes de necesidades de adquisición o sustitución de maquinaria, equipos y útiles agrícolas. Posibilidades y limitaciones de la maquinaria, instalaciones y equipos agrícolas a utilizar. Procesos de mantenimiento de instalaciones, maquinaria y equipos agrícolas. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Código de circulación. Fichas de trabajo. Normativa sobre producción y gestión de residuos. Normativa europea sobre producción ecológica. Plan sobre prevención de riesgos laborales.

**UNIDAD DE COMPETENCIA 5: TRAMITAR LA CERTIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN ECOLÓGICA DE LA FINCA****Nivel: 2****Código: UC2700\_2****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Gestionar la documentación necesaria para inscribirse como operador/a ecológico/a, presentando la solicitud ante la entidad competente.

CR1.1 Los requisitos para obtener la certificación de producción ecológica se verifican, contrastando el inventario y diagnóstico realizado en la finca con la normativa sobre producción ecológica.

CR1.2 El/la operador/a ecológico/a se certifica en la CCAA donde se encuentre la finca, presentando la solicitud requerida, en cada caso.

CR1.3 La documentación requerida por la entidad certificadora se prepara, abonando previamente el pago de las tasas.

CR1.4 La documentación de subsanación ante posibles defectos de forma se organiza, teniendo en cuenta la solicitud de la entidad certificadora.

CR1.5 La primera inspección se organiza, una vez que la documentación de alta se haya validado y el pago de las tasas se haya abonado, preparando la documentación exigida.

RP2: Coordinar las visitas de inspección por parte de la entidad certificadora hasta la obtención de la certificación como operador/a ecológico/a, planificando las actividades a realizar en cada una de ellas.

CR2.1 La primera inspección in situ se acuerda, por el canal de comunicación establecido por la entidad certificadora, con el personal técnico de inspección una vez completada la documentación con objeto de verificar la información aportada.

CR2.2 Los requisitos para desarrollar la actividad para la que se solicita la certificación se verifican, comprobando los justificantes exigidos por la normativa sobre producción ecológica.

CR2.3 La fecha de inicio de la certificación se comunica, al titular de la finca, de forma escrita por el personal técnico de inspección.

RP3: Planificar las acciones para el mantenimiento de la certificación ecológica, teniendo en cuenta los requisitos exigidos por la entidad certificadora.

CR3.1 Las obligaciones y requisitos técnicos y económicos contraídos con la entidad certificadora se supervisan, comprobando su cumplimiento de acuerdo a las exigencias de la entidad certificadora.

CR3.2 El cuaderno de explotación y los registros de trazabilidad, incluyendo facturas y albaranes, entre otros, se supervisan, comprobando que se anotan los datos exigidos por la entidad certificadora y que se cumple la normativa sobre producción ecológica.

CR3.3 Las visitas de control por parte de la persona inspectora de la entidad certificadora se atienden, proporcionando la información solicitada.

CR3.4 Las posibles no conformidades se subsanan, aportando las evidencias necesarias para su corrección.

CR3.5 El programa de producción vegetal (previsión de la distribución temporal y espacial de cultivos) se presenta, en el formato requerido por la entidad certificadora y con la antelación suficiente en cada campaña.

CR3.6 Las personas trabajadoras se forman en producción ecológica, según sus responsabilidades y contando con información suficiente para el desempeño de su trabajo en todo momento.

RP4: Gestionar otras solicitudes ante la entidad de certificación, presentando la documentación requerida en cada caso, para ampliar o actualizar la certificación.

CR4.1 La solicitud de nueva actividad principal o de nueva categoría de producción y/o actividad se presenta ante la entidad de certificación, tramitando la documentación exigida.

CR4.2 La certificación de nuevos elementos (parcelas, cultivos, ganado, entre otros) dentro de una misma categoría de producción o actividad se solicita, mediante una ampliación del alcance.

CR4.3 Las etiquetas y publicidad que hagan referencia a la producción ecológica se presentan ante la entidad de certificación, a través de los medios establecidos por esta última, para que revise el cumplimiento de la normativa sobre etiquetado de productos ecológicos.

CR4.4 Las solicitudes distintas de certificación ecológica (uso de semillas no ecológicas, normas excepcionales sobre producción, entre otros) se presentan ante la entidad de certificación, aportando la documentación requerida para su autorización.

**Contexto profesional:****Medios de producción:**

Documentación de la/s finca/s o empresa y de la producción. Referencias catastrales y de SIGPAC. Material de oficina. Documentación registral de la producción ecológica.

**Productos y resultados:**

Documentación necesaria para darse de alta como operador/a ecológico/a gestionada. Visitas de inspección por parte de la entidad certificadora coordinadas. Acciones para el mantenimiento de la certificación ecológica planificadas. Otras solicitudes gestionadas.

**Información utilizada o generada:**

Normativa sobre producción ecológica. Justificante de pago. Solicitud de certificación. Inscripción en el registro de la certificadora. Certificado de operador/a ecológico/a y número de operador/a. Documentos de ampliación de la certificación o alcance. Etiquetas y publicidad para la comercialización. Plan sobre prevención de riesgos laborales.

**UNIDAD DE COMPETENCIA 6: GESTIONAR LA BIODIVERSIDAD EN LOS AGROSISTEMAS Y EL CIERRE DE CICLOS****Nivel: 3****Código: UC2782\_3****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Elaborar los planes para diagnosticar el estado de biodiversidad y el potencial para el cierre de ciclos de la finca, analizando los datos recopilados.

CR1.1 Los planos catastrales y de SIGPAC se recopilan, identificando en ellos las parcelas y los recintos en los que se divide cada una de ellas, según su uso (olivar, almendro, erial, construcción, entre otros).

CR1.2 La actividad agrícola de la zona se identifica, buscando sinergias para el cierre de ciclos (agrocompostaje, ganadería extensiva, subproductos de agroindustria, entre otros).

CR1.3 La infraestructura ecológica de la finca y del entorno próximo se inventaría, identificando sobre el mapa elementos naturales o artificiales (setos, cubiertas vegetales, charcas, entre otros) y posibles problemas para el mantenimiento del equilibrio ecológico de la finca (erosión, contaminación por deriva, entre otros).

RP2: Planificar la instalación de infraestructuras para el fomento de la fauna auxiliar y protección de la fauna silvestre, con especial atención a los polinizadores.

CR2.1 Las infraestructuras ecológicas como estanques, setos, refugios y nidos para fauna auxiliar, entre otros, se planifican, organizando su instalación para mantener un equilibrio entre fitoparásitos y sus depredadores.

CR2.2 La instalación de setos y demás elementos de protección contra una posible contaminación por deriva se planifica, de acuerdo con el inventario y diagnóstico realizados.

CR2.3 Los elementos de la finca que puedan ser peligrosos para la fauna silvestre como postes del tendido eléctrico o balsas de riego se identifican, tomando las medidas correctoras pertinentes para evitar daños a la fauna silvestre.

CR2.4 La utilización de polinizadores como abejorros o abejas se valora, planificando, en caso necesario, su distribución.

RP3: Fomentar la biodiversidad genética, espacial y temporal, utilizando técnicas de cultivo que así lo permitan, para asegurar la estabilidad y resiliencia del agroecosistema.

CR3.1 Las variedades tradicionales existentes en la zona se identifican, planificando su utilización, para preservar el patrimonio genético y aprovechar su rusticidad y adaptación a las condiciones edafoclimáticas de la zona.

CR3.2 Las asociaciones de cultivos, así como la elección de plantas cebo se seleccionan, en función de su efecto sobre plagas, enfermedades y vegetación espontánea no deseada, planificando su implantación en el terreno.

CR3.3 Las rotaciones, así como los barbechos se planifican, organizándolos para mejorar la fertilidad del suelo y prevenir la proliferación de enfermedades y plagas, atendiendo a las necesidades de los cultivos.

CR3.4 La biodiversidad edáfica se favorece, mediante técnicas de manejo y fertilización, según el estado inicial del suelo.

RP4: Favorecer la simbiosis con la ganadería, planificando el pastoreo del ganado para el cierre de ciclos de la finca.

CR4.1 La entrada del ganado en la finca para aprovechar rastrojos o segar cubiertas vegetales a diente se planifica, teniendo en cuenta el ciclo de desarrollo de los cultivos.

CR4.2 Los subproductos de la finca susceptibles de ser aprovechados por el ganado se identifican, planificando su utilización, dentro o fuera de la finca.

CR4.3 La elaboración de compost se planifica, aprovechando los subproductos de la finca y los estiércoles del ganado, propio o de fincas cercanas, con el fin de cerrar ciclos y mejorar la fertilidad de los suelos.

**Contexto profesional:**

**Medios de producción:**

Equipos y programas informáticos de gestión Material de oficina Equipos de tratamiento de la información Acceso a Internet.

**Productos y resultados:**

Planes para diagnosticar el estado de biodiversidad y el potencial de cierre de ciclos de la finca elaborados. Instalación de infraestructuras diseñadas. Biodiversidad genética, espacial y temporal fomentada. Simbiosis con la ganadería y el cierre de ciclos favorecidos.

**Información utilizada o generada:**

Planos catastrales y de SIGPAC. Mapa de usos de la tierra. Plano de la/s finca/s delimitando los usos de los diferentes recintos. Inventario de la infraestructura ecológica de la/s finca/s. Información sobre prevención de daños a fauna silvestre. Catálogos y relación de asociaciones de productores de variedades tradicionales. Manuales sobre rotaciones y asociaciones en cultivos ecológicos. Manuales de elaboración de compost. Normativa sobre producción ecológica. Manuales de ganadería extensiva. Plan sobre prevención de riesgos laborales.

**MÓDULO FORMATIVO 1: GESTIÓN DE LAS LABORES DE PREPARACIÓN DEL SUELO Y DE IMPLANTACIÓN DE CULTIVOS****Nivel: 3****Código: MF1129\_3****Asociado a la UC: Gestionar las labores de preparación del suelo y de implantación de cultivos****Duración: 210 horas****Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Relacionar características del medio de cultivo con especies, alternativas y rotaciones.

*CE1.1 Enumerar factores climáticos que influyen en los cultivos e instrumentos requeridos para medirlos, interpretando datos recopilados y representándolos de forma gráfica.*

*CE1.2 Describir características del suelo, sustratos y agua que influyen en el desarrollo y productividad de los cultivos, explicando cómo influye cada una de ellas.*

*CE1.3 Indicar formas de tomar muestras de suelo y herramientas específicas, explicando pasos para redactar el correspondiente protocolo de muestreo.*

*CE1.4 Explicar influencia de la orientación, pendientes, forma y dimensión de la parcela en la implantación de cultivos, indicando cómo evitar posibles problemas.*

*CE1.5 Definir tipos de alternativas y rotaciones de cultivos, explicando objetivos de su aplicación.*

*CE1.6 Explicar requerimientos de clima y suelo de las principales especies cultivadas en la zona, indicando alternativas y rotaciones de cultivo más rentables.*

*CE1.7 Explicar procedimiento para determinar la fertilidad de un suelo, distinguiendo entre fertilidad química, fertilidad física y fertilidad biológica, nombrando estrategias para mejorar sus componentes.*

*CE1.8 Describir causas antropogénicas de la erosión y degradación de los suelos, proponiendo actuaciones para controlarla.*

*CE1.9 En un supuesto práctico de elección de cultivo para una finca agrícola dada, teniendo en cuenta características climáticas, edafológicas, entre otras:*

*– Elaborar un informe sobre las características climáticas de la zona y su influencia sobre los cultivos a implantar, detallando medidas a adoptar para evitar posibles daños.*

*– Organizar la toma de muestras de suelo, sustratos y agua necesarias para su envío al laboratorio, estableciendo herramientas y elementos a utilizar.*

*– Analizar in situ el suelo, observándolo y elaborando un informe sobre su estructura y demás características físicas y biológicas, indicando problemas detectados y proponiendo su corrección.*

*– Interpretar principales parámetros de los análisis de suelo y de agua de la finca, elaborando un informe sobre sus características físicas y químicas y la fertilidad del suelo, indicando sus limitaciones más relevantes y correcciones necesarias para subsanarlas.*

*– Proponer cultivos, alternativas y rotaciones más idóneos para cultivar en la finca, teniendo en cuenta el medio, recursos disponibles y condiciones de mercado, para que la empresa sea viable y no se esquilmen los recursos suelo y agua.*

**C2:** Seleccionar pequeñas infraestructuras requeridas en el establecimiento, forzado y protección de los cultivos, relacionándolas con su función específica.

*CE2.1 Identificar características orográficas del terreno que influyen en el manejo, productividad y rentabilidad de los cultivos, reflejándolas en el plano de la finca.*

*CE2.2 Describir operaciones de despeje, nivelación, abanclado, drenaje y pequeños movimientos de tierras requeridos para eliminar las limitaciones orográficas a los cultivos, indicando materiales y maquinaria necesarios para realizarlas y medidas preventivas para evitar la erosión o degradación del suelo.*

*CE2.3 Explicar sistemas de captación, almacenamiento y distribución de agua, indicando operaciones, materiales y maquinaria requeridos para su realización.*

*CE2.4 Describir tipos de cerramientos, cortavientos, caminos y otras infraestructuras necesarias para optimizar los resultados de la finca, indicando materiales y maquinaria utilizados para su ejecución o instalación.*

*CE2.5 Explicar procesos de eliminación de los materiales residuales generados en la construcción de pequeñas infraestructuras, indicando que se verifica su realización según el plan sobre producción y gestión de residuos de la empresa.*

*CE2.6 En un supuesto práctico de instalación de pequeñas infraestructuras en una finca, teniendo en cuenta sus características:*

*– Organizar operaciones de despeje, nivelación, abanclado, drenaje, captación, almacenamiento y distribución de agua y pequeños movimientos de tierras, estableciendo secuencia de ejecución de cada una de ellas.*

*– Programar operaciones necesarias para la instalación de cerramientos, cortavientos, y la construcción de caminos y otras pequeñas infraestructuras, indicando maquinaria y materiales específicos.*

*– Seleccionar maquinaria, equipos y aperos necesarios para realizar las operaciones establecidas, teniendo en cuenta especificaciones técnicas, criterios económicos y de minimización de daños al suelo.*

*– Organizar operaciones establecidas para la instalación de cerramientos, cortavientos y la construcción de caminos y otras pequeñas infraestructuras, supervisando que se llevan a cabo teniendo en cuenta medidas sobre protección medioambiental y sobre prevención de riesgos laborales de la empresa.*

**C3:** Integrar operaciones de preparación, enmienda y abonado de fondo del terreno en la organización de las labores, registrándolas en el cuaderno de explotación.

*CE3.1 Enumerar limitaciones del suelo, desde el punto de vista de la fertilidad, indicando enmiendas, abonado de fondo, entre otras operaciones que las corrigen, teniendo en cuenta necesidades de los cultivos.*

*CE3.2 Describir labores de fondo, superficiales, de control de la vegetación espontánea y de acondicionamiento del terreno para la siembra, trasplante y plantación, indicando momento, profundidad y maquinaria, equipos, aperos y herramientas específicos, teniendo en cuenta tipo de suelo, cultivo y especie a implantar.*

*CE3.3 Describir métodos de aplicación del abonado de fondo y otras enmiendas, en función de características suelo y cultivo a implantar, indicando dosis y el momento de aplicación.*

*CE3.4 Identificar técnicas para controlar vegetación espontánea, relacionándolas con especies a controlar y técnicas de siembra, trasplante y plantación que se van a emplear, priorizando labores culturales sobre aplicaciones químicas y protegiendo la estructura del suelo.*

*CE3.5 Explicar proceso de elaboración de compost, identificando subproductos agrícolas y estiércoles susceptibles de ser compostados y calculando cantidades necesarias de cada uno de ellos para obtener un compost de calidad.*

*CE3.6 En un supuesto práctico de preparación del terreno y aplicación de enmiendas y abonado de fondo en una finca agrícola, teniendo en cuenta sus niveles de fertilidad:*

*– Programar labores de preparación y acondicionamiento del suelo, teniendo en cuenta criterios económicos y de protección del suelo y, comprobando que se realizan adaptándolas a las necesidades del cultivo.*

- Planificar operaciones de aplicación de enmiendas y abonos de fondo, coordinando recursos disponibles, y comprobando que se realizan adaptándolas a las características del suelo y necesidades del cultivo.
- Programar el control de la vegetación adventicia, coordinando recursos disponibles, y comprobando que se realizan adaptándolas a la vegetación espontánea a controlar, características del cultivo y tipo de suelo.
- Seleccionar maquinaria, equipos y aperos necesarios para realizar las operaciones de preparación del terreno y aplicación de enmiendas y abonado de fondo, teniendo en cuenta especificaciones técnicas y costes de la operación.
- Organizar operaciones programadas de preparación del terreno y aplicación de enmiendas y abonado de fondo, supervisando que se llevan a cabo teniendo en cuenta medidas sobre protección medioambiental y sobre prevención de riesgos laborales de la empresa.
- Programar la elaboración de compost, monitorizando su evolución.
- Supervisar la cumplimentación del cuaderno de explotación, revisando justificantes de insumos.

C4: Aplicar métodos de implantación de cultivos, calculando cantidades de semillas y plantas requeridas para organizar la siembra, trasplante y plantación.

*CE4.1 Identificar métodos de comprobación del estado sanitario, selección y manejo de semillas, plantas y plántulas hasta su siembra o plantación, resaltando la importancia de asegurar la disponibilidad de material vegetal sano y en el estado de desarrollo necesario para su arraigo.*

*CE4.2 Describir métodos de obtención, conservación y propagación de semillas y demás material vegetal en agricultura ecológica, poniendo ejemplos concretos.*

*CE4.3 Describir procedimiento para hacer un replanteo, abrir hoyos e instalar tutores y estructuras de apoyo, teniendo en cuenta marco de siembra o plantación, características de las plantas y del terreno y sistema de formación elegido.*

*CE4.4 Definir tipos de siembra, trasplante y plantación de cultivos, indicando clase y cantidad de material vegetal necesario para realizar las operaciones, de acuerdo con los requerimientos de cada cultivo.*

*CE4.5 Identificar recursos materiales necesarios para realizar las distintas operaciones de siembra, trasplante y plantación, teniendo en cuenta requerimientos de los cultivos.*

*CE4.6 En un supuesto práctico de siembra, trasplante o plantación de cultivos en una finca, teniendo en cuenta su superficie:*

- Determinar cantidad de semillas, plantas, plántulas, tubérculos, entre otros insumos necesarios para garantizar la implantación de los cultivos, teniendo en cuenta la superficie de la finca.

- Redactar programa de producción vegetal, en el caso de producción ecológica, comunicándolo a la entidad certificadora.
- Programar siembra, trasplante y plantación de cultivos, coordinando recursos disponibles y comprobando que se realiza adaptándola a las exigencias del material vegetal.
- Verificar resultados de la siembra, trasplante y plantación, planificando la reposición de marras y primeros cuidados (aplicación de riegos, entutorado de plantas, corrección de deficiencias en la instalación, prevención de daños de animales que puedan producir fallos en la plantación), programando acciones correctoras, en caso necesario.
- Seleccionar maquinaria, equipos y aperos necesarios para la siembra, trasplante y plantación, teniendo en cuenta sus características técnicas, costes de utilización y naturaleza de los trabajos a realizar.
- Organizar operaciones programadas de siembra, trasplante o plantación de cultivos, supervisando que se llevan a cabo teniendo en cuenta medidas sobre protección medioambiental y sobre prevención de riesgos laborales de la empresa.

C5: Establecer recursos humanos requeridos para realizar las operaciones de preparación del suelo e implantación de cultivos, aplicando criterios de equidad e igualdad.

*CE5.1 Identificar recursos humanos necesarios para realizar operaciones de preparación del terreno e implantación de cultivos, indicando funciones y responsabilidades que le corresponden y el grado de formación que deben tener, de acuerdo con los requerimientos de los cultivos.*

*CE5.2 Identificar tipos de problemas o conflictos que pueden surgir en el trabajo, valorando su gravedad e indicando posibles soluciones.*

*CE5.3 Explicar aspectos de la normativa sobre prevención de riesgos laborales que estén relacionados con las operaciones manuales y mecanizadas de preparación del terreno e implantación de cultivos, proporcionando materiales de consulta.*

*CE5.4 En un supuesto práctico de determinación de recursos humanos necesarios para la preparación del suelo e implantación de cultivos, teniendo en cuenta la extensión a preparar:*

- Indicar recursos humanos necesarios para las operaciones, especificando cualificación requerida y estableciendo un plan de instrucción sobre peculiaridades de los trabajos a desarrollar.
- Distribuir trabajo teniendo en cuenta su naturaleza y cualificación de las personas, especificando directrices de funcionamiento.
- Elaborar informes y partes de trabajo que son necesarios para controlar tiempos, condiciones de trabajo y resultados obtenidos en las operaciones de implantación de cultivos, consultando a las personas trabajadoras.

– Analizar desarrollo del plan de trabajo, utilizando informes y partes de trabajo, para comprobar el grado de cumplimiento y valorar el rendimiento y el coste de las actividades realizadas.

### **Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.9; C2 respecto a CE2.6; C3 respecto a CE3.6; C4 respecto a CE4.6; C5 respecto a CE5.4.

Otras capacidades:

Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos, siendo riguroso y ordenado en los registros documentales.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Entender el agroecosistema de forma holística, tomando en consideración los diferentes elementos que lo componen y las relaciones entre estos y con el exterior.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

### **Contenidos:**

#### **1. El medio de cultivo: el suelo y el clima**

Características físicas del suelo. El perfil. Textura y estructura. Propiedades físico-químicas. El complejo arcillo-húmico. Capacidad de intercambio catiónico (CIC). La materia orgánica: efectos sobre las propiedades físicas, químicas y biológicas. El pH del suelo. Fertilidad del suelo: evaluación, análisis in situ, toma de muestras e interpretación de un análisis de suelo. Tipos de suelos: ácidos, básicos y salinos. Suelos calizos: contenido de carbonatos y bicarbonatos. Métodos para corregirlos. Contaminación, erosión y degradación del suelo. Técnicas de conservación. Sustratos. La microfauna del suelo: influencia sobre la fertilidad, relación con los cultivos y la vegetación espontánea. Fatiga del suelo. Características edafoclimáticas del medio agroecológico. El clima: radiación, precipitación, temperatura, humedad atmosférica, viento y accidentes meteorológicos. Predicción del tiempo. Aparatos de medidas de variables climáticas.

#### **2. Cultivos agrícolas: especies y variedades Métodos de propagación**

Especies y variedades comerciales y tradicionales. Cultivos anuales, bianuales, vivaces y perennes: características botánicas y fisiología. Alternativas, rotaciones, asociaciones y policultivos; sus relaciones con el medio de cultivo (clima y suelo). Métodos de propagación. Conservación y multiplicación de semillas. Acondicionamiento de la semilla, planta y/o plantón. Semilleros. Rendimientos de los distintos cultivos.

### 3. Construcción de infraestructuras y mejoras en fincas agrícolas

Defensa contra el encharcamiento: cultivo en caballones, sistemas de drenaje y desagüe de suelos. Tipos de redes de drenaje: trazados, conductos, adaptabilidad a las curvas de nivel del terreno. Materiales de drenaje. Cortavientos naturales y artificiales. Cierres de finca. Caminos de servicio. Instalaciones eléctricas. Tipos de riego. Instalación del riego. Sistemas de protección y forzado de cultivos: acolchados, umbráculos, túneles, invernaderos. Sustratos. Componentes y automatismos de invernaderos. Aparatos de medida y de control del ambiente. Limpieza y nivelación del terreno. Infraestructuras y construcciones básicas. Cultivo en curvas de nivel, terrazas y bancales. Valoración económica de las infraestructuras y mejoras.

### 4. Preparación del terreno, enmiendas y abonado de fondo

Labores de desfonde, subsolado, preparación por fajas, surcos y hoyos. Labores preparatorias. Desinfección de suelos y sustratos. Biofumigación y solarización. Tipos, épocas de aplicación y cálculo de necesidades de enmiendas orgánicas, enmiendas calizas y abonado de fondo. Elaboración de compost. Incidencia medioambiental de enmiendas y fertilización. Hierbas espontáneas no deseadas: tipos, características y medios de control. Prevención y control de la erosión. Preparación, regulación y mantenimiento de la maquinaria y aperos empleados en las labores de adecuación del terreno. Valoración económica de la preparación del terreno, enmiendas y abonado de fondo. Normativa medioambiental y sobre prevención de riesgos laborales aplicables en la preparación del terreno y aplicación de enmiendas y abonos.

### 5. Siembra, trasplante y plantación

Densidad y dosis de siembra de cultivos. Preparación de la semilla y de la planta. Épocas y sistemas de siembra y de trasplante. Diseño de plantaciones frutales. Marcos de plantación. Replanteo en el terreno, marcado y apertura de hoyos manual y mecánico. Sistemas y épocas de plantación y formación. Tipos de injertos. Características de injertos y portainjertos. Estructuras de apoyo. Tutores. Preparación del plantón, poda y desinfección. Plantación. Preparación, regulación y mantenimiento de maquinaria, aperos y herramientas empleados en la siembra, trasplante y plantación. Valoración económica de las operaciones de siembra, trasplante y plantación. Primeros cuidados de los cultivos. Normativa medioambiental y sobre prevención de riesgos laborales aplicables en la siembra trasplante y plantación.

### 6. Coordinación y supervisión de recursos humanos y materiales en las labores de preparación del suelo y de implantación de cultivos

Necesidades de personal. Asignación de trabajos. Organización y programación del trabajo. Asesoramiento y supervisión del personal. Relaciones laborales. Modalidades de contratación. Convenios colectivos del sector. Rendimiento y coste de la mano de obra. Rendimiento y coste de utilización de la maquinaria y equipos. Estudios económicos comparativos. Estudio técnico-económico de los cultivos.

#### Parámetros de contexto de la formación:

#### Espacios e instalaciones:

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales,

accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 5 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

### **Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión de las labores de preparación del suelo y de implantación de cultivos, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## **MÓDULO FORMATIVO 2: GESTIÓN DE LAS OPERACIONES DE CULTIVO**

**Nivel: 3**

**Código: MF1130\_3**

**Asociado a la UC: Gestionar las operaciones de cultivo**

**Duración: 210 horas**

### **Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Analizar las condiciones del suelo y del medio, para proponer sistemas de manejo del suelo que eviten la erosión, conservando o mejorando las características del terreno.

*CE1.1 Describir sistemas de manejo del suelo, teniendo en cuenta cultivos, nutrientes del mismo y recursos hídricos de la/s finca/s.*

*CE1.2 Describir labores aplicables en sistemas de manejo del suelo para disminuir la erosión, destacando la importancia de conservar o mejorar su estructura y fertilidad.*

*CE1.3 Definir tipos de cubiertas inertes o vivas que se pueden utilizar, describiendo modos de manejarlas para mejorar las características físicas y biológicas del suelo, relacionándolos con el aprovechamiento de recursos hídricos y de nutrientes.*

*CE1.4 Describir criterios empleados para la elaboración del calendario de trabajos relacionados con el manejo del suelo para conservar o mejorar su estructura y fertilidad, resaltando la optimización de la producción y la rentabilidad económica de la empresa.*

*CE1.5 En un supuesto práctico de manejo del suelo en una finca, evitando la erosión y conservando o mejorando las características del terreno:*

- Seleccionar sistema de manejo del suelo para prevenir la erosión, determinando labores que conservan o mejoran la estructura y fertilidad del suelo.*
- Programar labores necesarias para prevenir la erosión, conservando o mejorando la estructura y fertilidad del suelo.*
- Seleccionar medios requeridos para mantener cubiertas inertes o vivas, teniendo en cuenta el objetivo de mejorar características físicas y biológicas del suelo.*

**C2:** Analizar necesidades hídricas y de fertilización de los cultivos para programar riegos y actuaciones, manteniendo o mejorando niveles de fertilidad del suelo de la finca.

*CE2.1 Exponer ciclos vegetativos de los cultivos anuales, bianuales y perennes, relacionándolos con las condiciones del medio.*

*CE2.2 Describir momentos críticos y necesidades hídricas y de nutrición de los cultivos, en función del medio donde se va a desarrollar, para identificar operaciones de riego y fertilización, y conservar o mejorar la estructura y fertilidad del suelo.*

*CE2.3 Describir métodos y momentos de toma de muestras de agua y suelo, interpretando datos de los resultados de los análisis de las muestras.*

*CE2.4 Definir tipos de fertilización, incluyendo abonado en verde y aportación de materia orgánica, describiendo sus características.*

*CE2.5 En un supuesto práctico de riego y fertilización de una finca, teniendo en cuenta su superficie, cultivos y objetivo de mantener o mejorar los niveles de fertilidad del suelo:*

- Planificar procedimiento de toma de muestras de agua y suelo, analizando sus resultados.*
- Definir estrategia de fertilización, incluyendo abonados en verde y enmiendas, entre otros, relacionándolos con los resultados de los análisis, así como con la observación en campo.*
- Gestionar insumos, teniendo en cuenta necesidades, capacidad de almacenamiento y posibilidades de adquisición.*
- Controlar frecuencia y tiempo de riego, relacionándola con la naturaleza del suelo y necesidades de la planta.*
- Calcular dosis y frecuencia de riegos de lavado relacionándola con drenajes, textura del suelo y conductividad eléctrica (CE) del agua de riego.*
- Analizar costes para tomar una decisión de rentabilidad económica, teniendo en cuenta criterios técnicos y de sostenibilidad ambiental.*

– Gestionar envases de productos utilizados y otros materiales residuales, clasificándolos según su naturaleza para su eliminación o reciclaje, de acuerdo al plan sobre producción y gestión de residuos de la empresa.

C3: Establecer actuaciones requeridas para realizar el seguimiento del estado sanitario de los cultivos, teniendo en cuenta criterios técnicos, económicos y ambientales, y fomentando la biodiversidad como método de prevención y control.

*CE3.1 Explicar objetivo de las agrupaciones de tratamientos integrados en agricultura (ATRIAS), indicando principales funciones que realizan.*

*CE3.2 Describir formas de registro y seguimiento de la fauna auxiliar, plagas, enfermedades, carencias nutricionales, hierbas adventicias y fisiopatías, relacionándolo con la determinación del control a realizar.*

*CE3.3 Describir fauna útil, reconociéndola y valorando su presencia.*

*CE3.4 Describir forma y herramientas para tomar muestras de material vegetal afectado por agentes no identificados, así como su envío al laboratorio o a la estación de fitopatología, interpretando datos más significativos de los resultados de los análisis de las muestras.*

*CE3.5 Identificar agentes parasitarios, no parasitarios, vegetación espontánea no deseada, carencias nutricionales, enfermedades y fisiopatías causantes de daños en plantas y suelos, conforme a la observación realizada.*

*CE3.6 Describir criterios técnicos, económicos y ambientales empleados para la elaboración del calendario de actuaciones requeridas para controlar el estado sanitario de los cultivos, teniendo en cuenta los seguimientos realizados.*

*CE3.7 En un supuesto práctico de vigilancia y detección de problemas sanitarios en plantas y suelo en una finca, elaborando su protocolo de muestreo:*

– *Elaborar protocolo de muestreo, señalando unidades de muestra sobre el terreno, en un plano o croquis.*

– *Planificar conteos y tomas de muestras para la determinación y cuantificación de la fauna auxiliar, plagas, enfermedades, vegetación espontánea no deseada y fisiopatías, relacionándolos con técnicas y materiales específicos para su realización.*

– *Planificar preparación y envío de muestras no reconocidas al laboratorio especializado, en función de síntomas observados.*

– *Analizar estado sanitario, en función de la información obtenida.*

C4: Organizar actuaciones requeridas para controlar el estado sanitario de los cultivos, de acuerdo a los seguimientos realizados, fomentando la biodiversidad como método de prevención y control, para mantener el nivel de plagas y enfermedades por debajo de los umbrales establecidos por la persona responsable.

*CE4.1 Describir plagas, enfermedades y vegetación espontánea no deseada de la zona de producción, relacionándolos con los cultivos en los que suelen aparecer.*

*CE4.2 Describir métodos de control o mitigación de plagas, enfermedades y vegetación espontánea no deseada, según el tipo de manejo (ecológico o convencional), priorizando tratamientos culturales, respetando la fauna auxiliar y fomentando la biodiversidad.*

*CE4.3 Enumerar materias activas autorizadas, relacionándolas con el tipo de cultivo, la plaga o enfermedad a tratar y el sistema de producción (ecológico o convencional).*

*CE4.4 Explicar en qué consiste el control biológico, dando ejemplos de plagas controladas por fauna auxiliar y relacionándolas con sus enemigos naturales.*

*CE4.5 Describir equipos de tratamientos fitosanitarios para el control de plagas, enfermedades y vegetación espontánea no deseada, indicando Equipo de Protección Individual (EPI) necesario para cada caso concreto.*

*CE4.6 En un supuesto práctico de control sanitario de un cultivo, con unas condiciones establecidas:*

- Poner a punto el instrumental necesario para el control sanitario de un cultivo, siguiendo las indicaciones de los manuales de instrucciones de los fabricantes.*
- Seleccionar información sobre el estado sanitario de los cultivos, así como sobre la fauna auxiliar y vegetación espontánea no deseada, identificándola y sistematizándola en los muestreos de seguimiento realizados.*
- Decidir intervención de control, teniendo en cuenta los umbrales establecidos por la persona responsable, para optimizar resultados y preservar el medio de cultivo.*
- Gestionar insumos para el control del estado sanitario teniendo en cuenta necesidades, capacidad de almacenamiento y posibilidades de adquisición, y manteniendo separados insumos para producción convencional de los destinados a producción ecológica.*
- Programar aplicación de los tratamientos o intervenciones recomendados, adaptándola a cada situación sanitaria, a las características del cultivo y a las condiciones edafoclimáticas, evitando la contaminación cruzada en el caso de uso conjunto de maquinaria en manejo ecológico y en manejo convencional.*
- Gestionar envases de productos utilizados y otros materiales residuales, clasificándolos según su naturaleza, para su eliminación o reciclaje, de acuerdo al plan sobre producción y gestión de residuos de la empresa.*

**C5:** Planificar operaciones culturales para cada cultivo, de manera que permitan optimizar la producción, siguiendo criterios técnicos, económicos y de sostenibilidad.

*CE5.1 Describir operaciones de cultivo en especies agrícolas, relacionándolas con necesidades del cultivo y estado del suelo.*

*CE5.2 Explicar manejos de un invernadero y otros sistemas de protección de cultivos, teniendo en cuenta parámetros ambientales, así como posibles automatismos incorporados para favorecer el desarrollo de los cultivos.*

*CE5.3 Describir insumos relacionados con las labores y cuidados culturales, planificando su adquisición, almacenamiento y separación en el caso de tener insumos destinados a producción convencional y a producción ecológica.*

*CE5.4 Programar, en el caso que sea necesario, medidas para reforzar polinizadores, conservando o mejorando sus hábitats.*

*CE5.5 Describir tipos de aprovechamiento y manipulación de restos vegetales para su incorporación al ecosistema, priorizando la utilización de recursos propios frente a los externos.*

*CE5.6 En un supuesto práctico de planificación de operaciones culturales en una finca agrícola, siguiendo criterios técnicos, económicos y de sostenibilidad:*

*– Programar operaciones de cultivo, teniendo en cuenta recursos materiales, así como medidas medioambientales.*

*– Prever necesidad de materias primas para el desarrollo de operaciones culturales, planificando su adquisición, almacenamiento y separación en el caso de tener insumos destinados a producción convencional y a producción ecológica.*

*– Programar el manejo de los cultivos protegidos bajo plástico o mallas, manteniendo en todo momento las mejores condiciones ambientales para favorecer el desarrollo de los cultivos.*

*– Determinar aprovechamiento y manipulación de restos vegetales para su incorporación al ecosistema, priorizando la utilización de recursos propios frente a los externos.*

*– Organizar operaciones culturales de los cultivos, siguiendo criterios económicos y medioambientales.*

**C6:** Establecer recursos humanos necesarios en las operaciones de cultivo hasta la recolección, optimizándolos en función de objetivos y actividades establecidas por la persona responsable, así como del bienestar del equipo de trabajo y manteniendo criterios de equidad y de igualdad.

*CE6.1 Determinar calendario de trabajo de una o varias fincas concretas, teniendo en cuenta la naturaleza de las actividades a realizar y cualificación de las personas disponibles, para que todas y cada una de las personas trabajadoras del grupo ejecute las operaciones encomendadas con la mayor eficacia, menor coste y menor impacto ambiental.*

*CE6.2 Analizar respuestas ante situaciones de emergencia, valorando la gravedad, parando los trabajos, comunicando la contingencia y aplicando el plan de trabajo correspondiente.*

*CE6.3 Identificar problemas o conflictos que pueden surgir durante el trabajo, determinando posibles soluciones.*

*CE6.4 Identificar fichas-control de personal, explicando su utilización.*

*CE6.5 Indicar imprevistos que pueden surgir en la supervisión de los trabajos realizados por el personal, especificando formas de resolverlos.*

*CE6.6 Citar criterios económicos, de rentabilidad y medioambientales que se tienen en cuenta a la hora de organizar las labores y operaciones de coordinación de los recursos humanos, resaltando la importancia de cada uno de ellos.*

*CE6.7 En un supuesto práctico de organización de recursos humanos, optimizándolos en función de las actividades establecidas por la persona responsable:*

*– Establecer distribución de trabajos necesarios para el cuidado de los cultivos y directrices de funcionamiento, teniendo en cuenta naturaleza de las actividades a realizar y cualificación de las personas disponibles, para que todas y cada una de las personas trabajadoras del grupo ejecute las operaciones encomendadas con la mayor eficacia, menor coste y menor impacto ambiental.*

*– Elaborar informes y partes del trabajo, incluyendo el control horario, rendimiento y costes, evaluando los resultados de las actividades realizadas.*

*– Identificar problemas surgidos en los trabajos, personal y medios de producción, tomando medidas necesarias para su solución.*

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.5; C2 respecto a CE2.5; C3 respecto a CE3.7; C4 respecto a CE4.6; C5 respecto a CE5.6; C6 respecto a CE6.7.

Otras capacidades:

Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos, siendo riguroso y ordenado en los registros documentales.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Entender el agroecosistema de forma holística, tomando en consideración los diferentes elementos que lo componen y las relaciones entre estos y con el exterior.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

**Contenidos:**

**1. Organización y programación de labores de manejo del suelo y cuidados culturales del cultivo**

El suelo y sus características. Laboreo: objetivos del laboreo, tipos de laboreo, maquinaria, aperos y herramientas para el manejo del suelo; calendario de labores y operaciones de cultivo. Manejo del suelo en agricultura ecológica. Tipos de cubiertas y su manejo: vegetales e inertes. Fisiología del desarrollo vegetativo: floración y fructificación. Cuidados culturales de los cultivos: aclareos, despuntados, entutorados, podas en verde, entre otros; técnicas y materiales. Residuos vegetales: clasificación, manipulación, tratamiento y

aprovechamiento. Pequeñas infraestructuras agrarias: invernaderos, túneles y acolchados; tipos, materiales, regulación y programación de parámetros de control ambiental. Residuos generados en el mantenimiento de infraestructuras: clasificación, manipulación, tratamiento y aprovechamiento. Coordinación y organización de los recursos humanos y materiales en los procesos de organización y programación de labores y cuidados del cultivo. Normativa ambiental, ecológica, sobre seguridad alimentaria y sobre prevención de riesgos laborales.

## 2. Programación y control de las operaciones de riego y abonado

Escenario del cambio climático y escasez de agua. Sobreexplotación y contaminación de los acuíferos. Síntomas que evidencian el estado hídrico y nutritivo de las plantas. La calidad del agua de riego. Necesidades de agua de riego. Reserva máxima de agua; capacidad de campo, reserva mínima, punto de marchitez, reserva de agua utilizable, reserva fácilmente utilizable. Parámetros de riego: dosis de riego, frecuencia, intervalo entre riegos, duración del riego, entre otros. Sistemas de riego. Programación del riego. Costes del riego: determinación, eficiencia energética en el riego. Necesidades nutritivas de los cultivos. Insumos para el abonado: cálculo, gestión del almacén de abonos de cobertera, aprovisionamiento y capacidad de almacenamiento, disponibilidad de abonos, regularización del stock. Tipos de fertilizantes. Criterios de elección del tipo de abono. Selección de equipos y máquinas empleadas en la distribución de abonos. Herramientas, equipos y maquinaria para la fertilización de cultivos ecológicos. Incidencia medioambiental de las enmiendas y la fertilización. Valoración económica de la fertilización de los cultivos. Elaboración de una recomendación de fertilización. Coordinación y organización de los recursos humanos y materiales en los procesos de programación y control del riego y abonado. Normativa ambiental, ecológica, sobre seguridad alimentaria y sobre prevención de riesgos laborales.

## 3. Organización y programación del seguimiento del estado sanitario de las plantas

Interpretación de la información de estaciones climatológicas y de aviso. Clasificación de agentes beneficiosos y perjudiciales; fauna beneficiosa y perjudicial, morfología y fisiología de invertebrados, aves y mamíferos, agentes bióticos beneficiosos y perjudiciales (biología), agentes abióticos. Factores ambientales y climatológicos que afectan a los parásitos y patógenos en la zona. Vegetación espontánea no deseada, clasificación, plantas parásitas, elaboración y conservación de herbarios. Concepto de enfermedad, plaga y fisiopatía; enfermedad (transmisión, condiciones ambientales. Enfermedad de origen biótico; síntomas y daños, plagas polífagas y específicas (clasificación, biología, síntomas y daños), fisiopatía, síntomas. Producción integrada de cultivos. Guías de gestión integrada de plagas. Toma de muestras; representación en planos y croquis, localización de los puntos de conteo. Procedimiento, materiales y medios utilizados, métodos de conteo, concepto de umbral, tipos. Coordinación y organización de los recursos humanos y materiales en la programación del control fitosanitario. Acciones que reducen los daños económicos; nivel de tolerancia, umbral económico. Normativa ambiental, ecológica, sobre producción integrada de productos agrícolas y sobre prevención de riesgos laborales.

## 4. Supervisión del almacenamiento y manipulación de productos fitosanitarios

Manipulación de productos fitosanitarios. Carnet de manipulador de productos fitosanitarios. Almacenar y manipular separadamente los productos fitosanitarios destinados a producción convencional y producción ecológica. Características técnicas del almacén. Transporte de productos químicos fitosanitarios. Tratamiento de envases utilizados. Medidas en caso de accidente durante el transporte y/o almacenamiento de productos fitosanitarios. Coordinación y organización de los recursos humanos y materiales en el almacenamiento y manipulación de productos fitosanitarios. Normativa sobre productos fitosanitarios.

Normativa sobre protección medioambiental, sobre producción ecológica, de producción integrada de productos agrícolas y sobre prevención de riesgos laborales.

#### **5. Organización y realización de la preparación y aplicación del producto fitosanitario**

Caracterización de producto fitosanitario. Etiquetas y envases Cálculo de la cantidad de producto, mezclas. Caldo: etapas para la preparación, precauciones. Limpieza y regulación de equipos; reducción del volumen de aplicación, relación entre regulación y dosificación, control del caudal de las boquillas. Condiciones climáticas en la aplicación del tratamiento, precauciones. Criterios para la elección del momento oportuno; fases sensibles del parásito, localización en la planta. Criterios para la elección de un producto adecuado. Interacción entre productos; incompatibilidades, tipos de reacciones. Coordinación y organización de los recursos humanos y materiales en la preparación y aplicación del producto fitosanitario. Normativa ambiental, sobre producción ecológica, producción integrada de productos agrícolas, seguridad alimentaria y sobre prevención de riesgos laborales.

#### **6. Coordinación de la producción y gestión de residuos de productos químicos fitosanitarios**

Concepto de residuo peligroso. Residuos químicos fitosanitarios generados en la empresa, clasificación de los residuos, elaboración de listado de residuos y su peligrosidad. Registro de pequeños productores de residuos; inscripción, documentación a presentar. Elaboración de la memoria y del plan sobre producción y gestión de residuos. Contenedores de recogida de residuos; ubicación e identificación. Cuaderno de control de recogida de residuos; control de residuos, administración y agricultor. Coordinación y organización de los recursos humanos y materiales en la producción y gestión de residuos. Acciones para reducir los residuos; medidas a adoptar. Eliminación de envases; etapas, gestión de los envases vacíos, empresas de gestión de residuos.

#### **7. Organización y realización del manejo sanitario del agrosistema**

La importancia de la biodiversidad en el manejo sanitario del agrosistema. Definición y clasificación de los métodos de control fitosanitario. Tendencias en la revisión de las autorizaciones de productos fitosanitarios. Tratamientos recomendados y autorizados, en los distintos sistemas de producción (ecológico y convencional). Medios mecánico-físicos. Recogida de insectos y otros parásitos. Barreras, trampas cromáticas y de feromonas. Medios genéticos. Variedades resistentes. Medios legislativos. Tipos. Pasaporte fitosanitario. Máquinas, útiles y herramientas: tipos. Contaminación cruzada en el almacenamiento y transporte, precauciones. Métodos de control ecológico; épocas de empleo, control biológico, aspectos importantes en producción ecológica. Elección del tratamiento ecológico; productos fitosanitarios autorizados en agronomía ecológica, sustancias de origen vegetal, decocciones y maceraciones, productos minerales y químicos permitidos. Tratamiento: dosis, gasto y procedimientos de aplicación. Coordinación y organización de los recursos humanos y materiales en la organización y realización del manejo sanitario del agrosistema. Normativa sobre productos fitosanitarios. Normativa sobre protección medioambiental, ecológica y sobre prevención de riesgos laborales.

#### **Parámetros de contexto de la formación:**

##### **Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales,

accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 5 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

#### **Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la programación de las operaciones de cultivo, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

### **MÓDULO FORMATIVO 3: GESTIÓN DE LAS OPERACIONES DE RECOLECCIÓN Y CONSERVACIÓN DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS**

**Nivel: 3**

**Código: MF1131\_3**

**Asociado a la UC: Gestionar las operaciones de recolección y conservación de productos agrícolas**

**Duración: 180 horas**

#### **Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Elaborar un programa de las operaciones de recolección y conservación de productos agrícolas, teniendo en cuenta tipo de aprovechamiento y madurez comercial y/o nutricional.

*CE1.1 Citar características de aprovechamiento o de madurez comercial y nutricional de especies agrícolas, resaltando la importancia de garantizar atributos de la cosecha.*

*CE1.2 Enumerar maquinaria, equipos y herramientas necesarias para realizar la recolección del producto agrícola y su primer acondicionamiento, manipulación o envasado, describiendo su funcionamiento.*

*CE1.3 Describir técnicas de recolección específicas para cada cultivo, indicando maquinaria, equipos y contenedores empleados y autorizados en recolección, acondicionamiento y aprovechamiento de productos y subproductos agrícolas, para garantizar la eficiencia del proceso.*

*CE1.4 Describir características y mantenimiento de maquinaria, equipos y herramientas necesarios para la recolección, acondicionamiento, manipulación y aprovechamiento de los productos y subproductos agrícolas, indicando Equipo de Protección Individual (EPI) necesario para su manipulación.*

*CE1.5 Describir criterios de recolección escalonada, en función del tipo de producto agrícola y su ciclo de vida, para optimizar los calendarios de recolección.*

*CE1.6 En un supuesto práctico de programación de recolección de un cultivo, teniendo en cuenta su madurez comercial y/o nutricional:*

*– Determinar criterios a seguir para determinar el estado de madurez comercial y nutricional, obteniendo soluciones de compromiso entre madurez y calidad.*

*– Determinar momentos de recolección, garantizando que el momento de madurez de la especie y variedad sea el factor por excelencia que influya en el calendario de recolección.*

*– Organizar medios requeridos para cosechar, acondicionar, refrigerar en caso necesario, envasar o aprovechar el cultivo, optimizando su rendimiento y preservando su calidad, para mantener criterios de rentabilidad económica, social y medioambiental.*

*– Establecer plan de revisión de puntos críticos de operaciones y de maquinaria empleada, asegurando el uso específico de los recursos.*

**C2:** Relacionar actuaciones necesarias para realizar la carga y transporte de la cosecha, con el tipo de cultivo.

*CE2.1 Citar equipos de carga y transporte empleados en el traslado de la cosecha desde el campo al almacén, con seguridad y eficacia, teniendo en cuenta limitaciones de la producción ecológica, para establecer el control y supervisión.*

*CE2.2 Describir labores de carga de la cosecha en el campo, y en su caso, confección en campo, citando acciones requeridas para preservar la calidad del producto agrícola y su aprovechamiento posterior.*

*CE2.3 Valorar eficacia del plan de transporte de la cosecha a almacén y la coordinación de los recursos humanos y materiales para preservar la calidad del producto agrícola y del aprovechamiento posterior, manteniendo criterios de rentabilidad económica, social y medioambiental, y evitando el desperdicio alimentario.*

*CE2.4 En un supuesto práctico de programación del transporte de una cosecha, preservando su calidad:*

*– Establecer maquinaria de recolección y transporte, recursos humanos y materiales y limitaciones regulatorias de producción ecológica requeridas en la carga y transporte del producto agrícola y tipo de aprovechamiento, garantizando la optimización de recursos disponibles.*

– Programar recogida y transporte de la cosecha al almacén, determinando horarios, condiciones del embalaje, prerrefrigeración, comercialización, criterios de rentabilidad económica, social y medioambiental y de disminución del desperdicio alimentario, para optimizar el procedimiento.

– Comprobar que se cumple la normativa sobre prevención de riesgos laborales, normas sobre higiene y seguridad a los trabajadores, para reducir el riesgo de contaminación de los alimentos, especialmente de los que se comercializan frescos (y se consumen crudos), y de las limitaciones del producto ecológico, en su caso, supervisando los trabajos.

C3: Determinar operaciones de almacenamiento y conservación de la cosecha, teniendo en cuenta las características del producto agrícola.

*CE3.1 Identificar requisitos técnicos y limitaciones de almacenamiento, señalizando lotes de producción ecológica y accesos exigidos en el almacenamiento de la cosecha para asegurar la trazabilidad del producto, en el caso del ecológico, en todo momento.*

*CE3.2 Describir operaciones de control de calidad, estableciendo condiciones de salud e higiene personal, limpieza y desinfección de instalaciones.*

*CE3.3 Indicar medidas sobre limpieza específicas y autorizadas por la normativa ecológica, resaltando la importancia de comprobar su eficacia, antes del almacenamiento, para garantizar las condiciones exigidas a productos ecológicos.*

*CE3.4 Describir técnicas y operaciones de verificación de instalación eléctrica, suministro de agua y su evacuación y sistemas de refrigeración, según protocolos preestablecidos de trabajo, para comprobar su estado de funcionamiento y evitar posibles daños o pérdidas de calidad en los productos almacenados.*

*CE3.5 Explicar tareas de descarga, recepción, limpieza, selección, clasificación y almacenamiento de la cosecha a realizar por los recursos humanos, identificando Equipo de Protección Individual (EPI) específico en cada caso concreto.*

*CE3.6 Describir operaciones de conservación de productos agrícolas perecederos y su rotación en los espacios de conservación y prerrefrigeración, destacando la importancia de evitar pérdidas por caducidad o deterioro.*

*CE3.7 Describir operaciones de control de productos y subproductos agrícolas almacenados; de desinfecciones previas y periódicas, indicando parámetros a controlar (temperatura, humedad, aireación, luminosidad, entre otros), instrumentos de control, frecuencia de mediciones y corrección de problemas, para garantizar el modelo de limpieza y desinfección.*

*CE3.8 Explicar procesos de eliminación de los materiales residuales generados en las operaciones de almacenamiento y conservación de la cosecha, indicando que se verifica su realización según el plan sobre producción y gestión de residuos de la empresa.*

*CE3.9 Establecer protocolo de control y supervisión de maquinaria y equipos empleados en la recepción, almacenamiento y conservación de la cosecha,*

*siguiendo las indicaciones del manual de instrucciones del fabricante para mantener su operatividad y evitar pérdidas o deterioro de los productos agrícolas.*

*CE3.10 En un supuesto práctico de programación del almacenamiento de productos agrícolas, teniendo en cuenta sus características:*

- Validar características del espacio para el almacenamiento y conservación de la producción, separando, si procede, la producción ecológica, para garantizar la trazabilidad del proceso.*
- Señalar necesidades de personal y maquinaria para realizar las labores de almacenamiento, valorando la rentabilidad económica, social y medioambiental de las decisiones a tomar.*
- Organizar espacios disponibles del almacén para su aprovechamiento, gestión del almacenamiento, garantizando accesibilidad a cada punto y manipulación de los productos, separando, si procede, la producción ecológica.*
- Programar labores de descarga, recepción, pesado, lavado, selección, tratamiento y clasificación de la cosecha; determinando recursos humanos y materiales, separando, si procede, la producción ecológica.*
- Establecer programas de conservación de la cosecha, según sus características y el plan de comercialización establecido por la empresa, manteniendo las limitaciones de la producción ecológica, en caso necesario.*

**C4:** Determinar recursos humanos requeridos en la recolección, aprovechamiento, transporte, almacenamiento, confección y conservación de productos agrícolas, optimizándolos en función de objetivos y actividades establecidas, así como del bienestar del equipo de trabajo y manteniendo criterios de equidad y de igualdad.

*CE4.1 Señalar recursos humanos necesarios para realizar operaciones de recolección, aprovechamiento, transporte, confección, almacenamiento o conservación; indicando funciones, responsabilidades y capacidades necesarias para la realización de las actividades indicadas, teniendo en cuenta criterios de igualdad y equidad.*

*CE4.2 Identificar tipos de problemas o conflictos que con más frecuencia se puedan dar en el desarrollo de las actividades, valorando su gravedad e indicando posibles soluciones.*

*CE4.3 Programar asesoramiento técnico al personal del equipo, adecuando aspectos relacionados con el puesto de trabajo a ocupar.*

*CE4.4 Describir procedimientos de control de rendimientos y costes de las actividades realizadas, destacando la importancia de optimizar el rendimiento económico, social y medioambiental.*

*CE4.5 Reseñar aspectos normativos sobre prevención de riesgos laborales y protección ambiental que estén relacionados con operaciones de recolección, aprovechamiento, transporte, confección, almacenamiento o conservación de productos agrícolas, indicando Equipo de Protección Individual (EPI) necesario para cada caso.*

*CE4.6 En un supuesto práctico de organización de recursos humanos, optimizándolos en función de objetivos y actividades establecidas por la persona responsable:*

- Establecer distribución de trabajos, cumpliendo con los objetivos establecidos por la persona responsable y las directrices de funcionamiento.*
- Asignar tareas y responsabilidades a cada trabajador, en función de sus capacidades, de manera que se cumplan los objetivos establecidos por la persona responsable y los criterios de igualdad y equidad.*
- Asesorar técnicamente al personal del equipo en los aspectos relacionados con el puesto de trabajo a ocupar, optimizando las capacidades.*
- Elaborar informes y partes de trabajo, incluyendo control horario y costes para evaluar resultados de actividades realizadas.*
- Identificar problemas surgidos en trabajos, personal y medios de producción, adoptando medidas necesarias para su resolución.*
- Establecer plan sobre prevención de riesgos laborales, teniendo en cuenta la normativa vigente y las medidas correctoras necesarias en caso de incumplimiento.*

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.6; C2 respecto a CE2.4; C3 respecto a CE3.10; C4 respecto a CE4.6.

Otras capacidades:

Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos, siendo riguroso y ordenado en los registros documentales.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Entender el agroecosistema de forma holística, tomando en consideración los diferentes elementos que lo componen y las relaciones entre éstos y con el exterior.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

**Contenidos:**

**1. Recolección y aprovechamiento de productos agrícolas**

El proceso de maduración: maduración fisiológica y calidad comercial y nutricional. Índices de maduración, proceso de maduración. Maduración fisiológica y comercial. Henificación. Ensilado. Confección en campo. Primeros tratamientos de la cosecha en campo. Contenedores para la recepción y el transporte. Técnicas, métodos y planificación

temporal y escalonada de recolección según cultivo. Valoración económica de la recolección. Trazabilidad y gestión informática de los procesos de la recolección. Equipos de Protección Individual (EPI).

## **2. Carga, descarga y transporte de productos agrícolas**

Maquinaria para carga, descarga y transporte. Recipientes y vehículos para la carga, descarga y transporte. Gestión del transporte y almacenamiento de la cosecha. Cintas transportadoras. Almacenamiento en atmósfera controlada. Normativa medioambiental y sobre prevención de riesgos laborales. Normativa sobre calidad y seguridad alimentaria. Normativa sobre producción ecológica. Valoración económica de la carga y transporte de productos agrícolas. Análisis de peligros y de puntos de control críticos (APPCC). Trazabilidad y gestión informática de los procesos de carga, descarga y transporte.

## **3. Almacenamiento de productos agrícolas**

Tipos de almacenes. Silos. Secaderos. Características constructivas: dimensiones, materiales y acabados. Suministro y calidad del agua. Saneamiento. Instalación eléctrica. Sistemas de ventilación: natural, forzada. Cámaras de conservación y atmósfera controlada. Almacenamiento de los productos agrícolas hasta su comercialización. Residuos generados en el almacenamiento de productos agrícolas. Maquinaria, equipos, herramientas y útiles para el acondicionamiento, selección y almacenamiento de productos agrícolas. Análisis de peligros y de puntos de control críticos (APPCC). Valoración económica del almacenamiento. Trazabilidad y gestión informática de los procesos de almacenaje. Equipos de Protección Individual (EPI).

## **4. Coordinación y supervisión de recursos humanos y materiales requeridos en la recolección, aprovechamiento, transporte, almacenamiento, confección y conservación de productos agrícolas**

Necesidades de personal. Asignación de trabajos. Organización del trabajo. Asesoramiento y supervisión del personal. Relaciones laborales. Modalidades de contratación. Convenios colectivos del sector. Rendimiento y coste de la mano de obra. Rendimiento y coste de utilización de la maquinaria y equipos. Equipo de Protección Individual (EPI). Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa sobre producción ecológica. Guías de buenas prácticas agrícolas.

## **5. Manipulación de productos agroalimentarios**

Requisitos de los manipuladores de alimentos: peligros que se pueden presentar en los alimentos debido a su manipulación. Fuentes químicas, físicas y biológicas de contaminación de los alimentos y medidas de prevención. Influencia de los factores medioambientales sobre el crecimiento y el desarrollo de los microorganismos en los alimentos. Prácticas correctas de higiene durante la recepción, almacenaje, transformación, transporte, distribución y servicio de alimentos. Higiene del personal manipulador de alimentos. Responsabilidades. Limpieza, desinfección, desinsectación y desratización, teniendo en cuenta las limitaciones de la producción ecológica en estas operaciones. Manejo de subproductos. Normativa sobre calidad y seguridad alimentaria. Trazabilidad y gestión informática de los procesos de manipulación.

### **Parámetros de contexto de la formación:**

#### **Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo

en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 5 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

**Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión de las operaciones de recolección y conservación de productos agrícolas, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras formaciones de nivel superior relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

**MÓDULO FORMATIVO 4: GESTIÓN DE LA MAQUINARIA, EQUIPOS E INSTALACIONES DE LA EMPRESA AGRÍCOLA**

**Nivel: 3**

**Código: MF1132\_3**

**Asociado a la UC: GESTIONAR LA MAQUINARIA, EQUIPOS E INSTALACIONES DE LA EMPRESA AGRÍCOLA**

**Duración: 150 horas**

**Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Relacionar operaciones de mantenimiento de máquinas, equipos e instalaciones agrícolas, teniendo en cuenta las indicaciones de los manuales de instrucciones de los fabricantes.

*CE1.1 Describir máquinas, equipos e instalaciones agrícolas, su adecuación y sus características, identificando su entorno de trabajo.*

*CE1.2 Describir secuencialmente operaciones de mantenimiento de máquinas, equipos e instalaciones agrícolas, especificando cuáles de ellas se pueden realizar en la empresa agrícola y cuáles en taller especializado.*

*CE1.3 Citar operaciones de mantenimiento, indicando los equipos necesarios para su realización.*

*CE1.4 Describir normativa sobre prevención de riesgos laborales y preservación del medio ambiente en las operaciones de mantenimiento de máquinas, equipos e*

*instalaciones agrícolas, indicando Equipo de Protección Individual (EPI) específico para minimizarlos.*

*CE1.5 Enumerar diarios y partes de trabajo necesarios para el control e incidencias de las operaciones de mantenimiento, indicando datos a anotar en ellos.*

*CE1.6 En un supuesto práctico de programación del mantenimiento de maquinaria, instalaciones y equipos mecánicos de una empresa agrícola, siguiendo las indicaciones de los manuales de instrucciones de los fabricantes:*

*– Ordenar documentación técnica de la maquinaria, instalaciones y equipos agrícolas, referida a sus características y mantenimiento, siguiendo criterios de frecuencia de uso.*

*– Programar limpieza, desinfección, desinsectación y desratización de las instalaciones, maquinaria, equipos, útiles y áreas, atendiendo a las limitaciones de la producción ecológica en estas operaciones.*

*– Elaborar programas de operaciones de comprobación del estado de la maquinaria, instalación o equipo antes de su uso, indicando periodicidad de las operaciones de mantenimiento en el que se incluya un calendario de ejecución, para determinar el momento de realización.*

*– Determinar operaciones de preparación y puestas a punto, así como su periodicidad, indicando equipos necesarios para realizar dichas operaciones.*

*– Estructurar gráficamente el programa de mantenimiento, impulsando su rápida interpretación.*

*– Elaborar documentación para registrar el trabajo de control de maquinaria, instalaciones y equipos, determinando datos a anotar.*

**C2: Analizar estado y funcionamiento de la maquinaria, equipos e instalaciones de la finca agrícola, programando operaciones de mantenimiento.**

*CE2.1 Describir funcionamiento de instalaciones, maquinaria y equipos agrícolas, especificando prestaciones que deben dar para su adecuación al plan de trabajo.*

*CE2.2 Citar dispositivos de regulación y control de la maquinaria y equipos, explicando cómo hay que actuar sobre ellos para que estén en condiciones de desempeñar la función para la que han sido concebidos.*

*CE2.3 Definir criterios técnicos utilizados para valorar el funcionamiento de maquinaria, equipos e instalaciones, según adecuación al trabajo a realizar y características del equipo.*

*CE2.4 Explicar uso de maquinaria, equipos e instalaciones, según manuales y planes de uso.*

*CE2.5 Describir causas que producen anomalías de funcionamiento de equipos, ya sean por uso incorrecto, regulación descuidada, mantenimiento inadecuado, desgaste, obsolescencia, entre otras, indicando posibles soluciones.*

*CE2.6 Describir normativa sobre prevención de riesgos laborales y protección ambiental en manejo de máquinas, equipos e instalaciones agrícolas, indicando equipo de Protección Individual (EPI) específico para minimizarlos.*

*CE2.7 Describir técnicas de primeros auxilios, identificando acciones a tener en cuenta, en caso de actuación.*

*CE2.8 En un supuesto práctico de supervisión del mantenimiento de máquinas, equipos o instalaciones agrícolas, verificando que se cumplen las especificaciones técnicas:*

*– Supervisar maquinaria, instalación o equipo, verificando que cumple las especificaciones técnicas y normativa vigente para su uso, y valorando su adecuación, nivel de funcionamiento y de resultados en el trabajo.*

*– Identificar anomalías en el estado y funcionamiento de los componentes del equipo, proponiendo soluciones.*

*– Determinar posibles correcciones y mejoras para el desarrollo del trabajo, analizando las anomalías detectadas.*

*– Complimentar fichas y partes diarios de trabajo, anotando tiempos de funcionamiento, consumos e interrupciones producidas y sus causas, para valorar la eficiencia de máquinas, equipos o instalaciones.*

**C3: Identificar requisitos de un taller agrario para cubrir las necesidades de mantenimiento y reparaciones de la maquinaria e instalaciones de la finca agrícola.**

*CE3.1 Enumerar documentación técnica requerida para la provisión y organización de un taller, especificando información que contiene.*

*CE3.2 Describir equipos, herramientas, implementos, recambios y materiales necesarios en el taller, indicando operaciones de reparación y mantenimiento de la empresa agrícola y maquinaria más frecuentes.*

*CE3.3 Indicar zonas y espacios de un taller para ubicar equipos, recambios y materiales, que permita optimizar tiempos y medios, detallando tareas a realizar en cada una de ellas.*

*CE3.4 Explicar medidas de gestión de residuos generados en el taller, citando la normativa sobre protección medioambiental y sobre prevención de riesgos laborales.*

*CE3.5 Describir condiciones de trabajo, igualdad y equidad y protección personal, citando normativa sobre prevención de riesgos laborales a cumplir en el taller de maquinaria agrícola.*

*CE3.6 En un supuesto práctico de organización de un taller para reparación y mantenimiento de un parque de maquinaria de una finca agrícola, teniendo en cuenta el tipo de maquinaria disponible:*

*– Distribuir zonas del taller, disposición de equipos y herramientas, recambios y materiales necesarios para un mantenimiento o reparación con eficacia y seguridad, teniendo en cuenta su superficie.*

*– Calcular cantidades y momentos para el suministro de recambios, implementos y materiales, teniendo en cuenta la planificación establecida por la persona responsable.*

*– Gestionar la adquisición de recambios y otros materiales, garantizando la continuidad de actividades.*

**C4:** Relacionar operaciones de preparación, mantenimiento, reparación y puestas a punto de maquinaria, equipos e instalaciones agrícolas con suministros específicos, teniendo en cuenta tipo de avería o reparación.

*CE4.1 Describir documentación técnica y otras fuentes de información disponibles en el taller, resaltando la importancia de tenerla ordenada y disponible para poder determinar cuanto antes el alcance de posibles averías o fallos.*

*CE4.2 Citar tipos de averías más frecuentes en el equipamiento agrícola, diferenciando las que necesitan taller especializado de aquellas que se pueden resolver en la finca, para adoptar las medidas correctoras.*

*CE4.3 Describir procedimientos para las operaciones de preparación, mantenimiento, reparación y puestas a punto de maquinaria, equipos e instalaciones agrícolas, indicando tiempos orientativos para llevarlos a cabo.*

*CE4.4 Describir plan de uso de maquinaria alternativa durante el periodo de reparación, resaltando la importancia de garantizar la continuidad de las actividades.*

*CE4.5 Describir normativa sobre prevención de riesgos laborales y preservación del medio ambiente aplicables en preparación, reparación y puestas a punto de máquinas, equipos e instalaciones agrícolas, destacando la importancia de garantizar la seguridad.*

*CE4.6 En un supuesto práctico de preparación, mantenimiento, reparación y puestas a punto de maquinaria, equipos e instalaciones de una finca agrícola, teniendo en cuenta tipo de averías más frecuentes:*

*– Identificar averías, reparaciones, puestas a punto y mantenimientos de la maquinaria a realizar en un taller especializado, comunicándolo posteriormente a la persona responsable.*

*– Elaborar órdenes de reparación, partes de trabajo, tablas de diagnóstico y documentación técnica necesaria para la organización del trabajo, teniendo en cuenta tipos de averías.*

- Organizar operaciones de preparación, mantenimiento, reparación y puestas a punto en función de medios técnicos y humanos disponibles.
- Verificar qué operaciones de preparación, reparación y puestas a punto se realizan en tiempo, medios y forma, comprobando que se cumple el programa establecido en los manuales de operación y de taller.
- Efectuar comprobaciones en las operaciones de trabajo acabadas, verificando su eficiencia.
- Registrar información obtenida en revisiones para su tratamiento y valoración, utilizando soportes informáticos, en caso necesario.
- Establecer plan alternativo con maquinaria y recursos humanos, asegurando el mantenimiento de las operaciones de la finca.
- Calcular costes de trabajos de preparación, mantenimiento, reparación y puestas a punto que se realicen en la finca, valorando su rentabilidad.
- Comprobar que las operaciones se llevan a cabo, cumpliendo normativa sobre prevención de riesgos laborales, protección medio ambiental y producción y gestión de residuos, dando instrucciones necesarias para corregir la situación en caso de incumplimiento.

C5: Establecer necesidades de adquisición o sustitución de maquinaria, equipos y útiles agrícolas, en función del plan sobre producción y rentabilidad de la finca.

*CE5.1 Identificar equipos y máquinas necesarios en la finca agrícola, en función de su plan sobre producción.*

*CE5.2 Describir prestaciones y características técnicas de maquinaria, equipos y útiles en función de: capacidades de trabajo requeridas para las operaciones previstas en el plan sobre producción, características de la zona que influyen en las posibilidades de mecanización, costes horarios y rendimientos para diferentes alternativas de adquisición, alquiler o propiedad compartida.*

*CE5.3 Citar fuentes de energía limpias (geotérmica, eólica, hidroeléctrica, entre otras), resaltando la importancia de hacer un uso eficiente de ellas.*

*CE5.4 Citar documentación técnica y comercial requerida para adquirir equipos y máquinas, detallando aspectos en los que prestar más atención.*

*CE5.5 Describir criterios técnico-económicos y medioambientales para adquirir, renovar o desechar máquinas y equipos, resaltando la importancia de cada uno de ellos.*

*CE5.6 En un supuesto práctico de adquisición de maquinaria en una finca agrícola, teniendo en cuenta el plan sobre producción establecido por la persona responsable:*

- Seleccionar tractores y elementos de tracción, equipos, aperos, máquinas e instalaciones, evaluando necesidades de la finca agrícola.

- Establecer equipos que interese alquilar, compartir o tener en exclusiva, analizando costes de cada una de las opciones.
- Programar momento para la adquisición de maquinaria, en función del plan de producción.
- Valorar necesidades y oportunidades económicas para la adquisición de un equipo, teniendo en cuenta presupuesto disponible.
- Proponer mejoras de uso, renovaciones o adquisiciones del parque de maquinaria, analizando uso y estado del actual.
- Presentar informes técnicos para la adquisición, renovación o desecho de equipos e instalaciones en la finca agrícola, proponiendo distintas alternativas.

C6: Planificar recursos humanos requeridos en la preparación, mantenimiento, reparación y puesta a punto de las instalaciones, maquinaria y equipos agrícolas, teniendo en cuenta las actividades establecidas por la persona responsable.

*CE6.1 Explicar principales problemas o conflictos que pueden surgir durante el trabajo, aportando posibles soluciones sostenibles.*

*CE6.2 Describir procedimientos de control de rendimientos y costes de actividades realizadas, aportando posibles soluciones sostenibles.*

*CE6.3 En un supuesto práctico de organización de recursos humanos en un taller de maquinaria agrícola, teniendo en cuenta las actividades establecidas por la persona responsable:*

- Coordinar respuesta ante situaciones de emergencia, valorando gravedad para detener trabajos (en caso necesario), evaluando plan alternativo (en caso necesario), comunicando contingencia y aplicando el plan correspondiente.
- Establecer distribución de trabajos, teniendo en cuenta que se tienen que cumplir los objetivos y directrices de funcionamiento.
- Asignar tareas y responsabilidades para cada trabajador, asegurándose que se cumplen los objetivos establecidos por la persona responsable.
- Asesorar técnicamente al personal del equipo, incidiendo en los aspectos relacionados con el puesto de trabajo a ocupar para responder a las capacidades requeridas.
- Elaborar informes y partes del trabajo, incluyendo control horario, rendimiento y costes para evaluar resultados de actividades realizadas.
- Identificar problemas surgidos en trabajos, personal y medios de producción, tomando medidas necesarias para su solución.

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.6; C2 respecto a CE2.8; C3 respecto a CE3.6; C4 respecto a CE4.6; C5 respecto a CE5.6; C6 respecto a CE6.3.

Otras capacidades:

Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos, siendo riguroso y ordenado en los registros documentales.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Entender el agroecosistema de forma holística, tomando en consideración los diferentes elementos que lo componen y las relaciones entre estos y con el exterior.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

**Contenidos:****1. Tipos de instalaciones agrícolas: componentes, funcionamiento y regulación**

Invernaderos. Graneros. Silos. Heniles. Componentes y funcionamiento. Revisión y diagnóstico de instalaciones. Tipos de instalaciones agrícolas. Componentes de instalaciones agrícolas. Sistemas de regulación de temperatura, humedad, luz, aireación, entre otros. Equipos y productos de limpieza, desinfección y acondicionamiento más comunes en instalaciones agrícolas. Dispositivos de seguridad de las instalaciones. Tablas y equipos de medida y revisión de instalaciones.

**2. Maquinaria agrícola Componentes y funcionamiento**

Maquinaria agrícola de uso general. Maquinaria para preparación del terreno. Maquinaria para siembra y plantación. Abonadoras. Maquinaria para tratamientos. Maquinaria para pastizales. Maquinaria de recolección. Equipamientos adaptados. Revisión y diagnóstico del funcionamiento de maquinaria agrícola. Componentes de maquinaria agrícola. Funcionamiento y aplicaciones de dispositivos de regulación y control de maquinaria agrícola. Dispositivos de seguridad de maquinaria agrícola. Tablas y equipos de medida y revisión de maquinaria. Utilización y control de operaciones mecanizadas. Programación de operaciones y control de resultados del trabajo mecanizado. Variables de utilización de maquinaria en campo. Operaciones de transporte. Normativa y condiciones de circulación por vías públicas.

**3. Selección de maquinaria agrícola**

Necesidades de mecanización. Criterios para sustitución y renovación. Adaptación del parque de maquinaria a la empresa agrícola. Parque de maquinaria básico para una finca agrícola. Criterios de sustitución, desecho o incorporación de equipos y su incidencia en el resto del parque de maquinaria y en el coste por unidad de producción. Criterios medioambientales en instalaciones y maquinaria agrícola.

#### 4. Prevención de riesgos laborales en instalaciones y maquinaria agrícolas

Conceptos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativas específicas sobre prevención de riesgos laborales para el funcionamiento de instalaciones y maquinaria agrícolas. Riesgos generales y su prevención. Riesgos específicos en el sector agrícola y su prevención. Medidas de protección personal. Procedimientos seguros y limpios en utilización de maquinaria e instalaciones, manipulación y almacenaje de productos tóxicos y peligrosos, preservación del medio ambiente. Normativa sobre producción ecológica. Elementos básicos de gestión de la prevención de riesgos laborales. Organismos públicos relacionados con la seguridad y la salud en el trabajo. Organización básica del trabajo preventivo. Recogida, elaboración y archivo de la documentación. Primeros auxilios.

#### 5. Mantenimiento de instalaciones y maquinaria agrícolas

Mantenimiento preventivo de instalaciones y maquinaria agrícolas. Taller y reparación de averías. Dimensionamiento de taller. Equipos para taller. Descripción, funcionamiento, cuidados y preparación. Materiales para reparación y mantenimiento. Programación y revisión de operaciones de taller. Diagnóstico de averías, procedimientos de reparación, comprobaciones de reparaciones. Valoración y presupuestos de reparaciones. Seguridad e higiene en talleres de reparación y en operaciones de mantenimiento. Sistemas de almacenamiento y gestión de residuos del taller respetuosos con el medio ambiente.

##### Parámetros de contexto de la formación:

##### Espacios e instalaciones:

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 5 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

##### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión de la maquinaria, equipos e instalaciones de la empresa agrícola, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras formaciones de nivel superior relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## MÓDULO FORMATIVO 5: TRAMITACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN ECOLÓGICA DE LA FINCA

Nivel: 2

Código: MF2700\_2

Asociado a la UC: TRAMITAR LA CERTIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN ECOLÓGICA DE LA FINCA

Duración: 60 horas

### Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Documentar características de la finca y de la producción a certificar, solicitando el alta como operador/a ecológico/a.

*CE1.1 Citar requisitos necesarios para obtener la certificación de producción ecológica de una finca, haciendo alusión a la normativa sobre producción ecológica.*

*CE1.2 Enumerar entidades de certificación de agricultura ecológica, especificando requisitos necesarios para obtener un sello ecológico.*

*CE1.3 Describir procedimiento de acreditación por la entidad de certificación, indicando documentación exigida.*

*CE1.4 Indicar defectos de forma que se pueden dar en la solicitud presentada a la entidad certificadora, explicando forma de completarlo, solucionando las carencias.*

*CE1.5 Definir documentación válida de alta para acordar la primera visita de inspección, explicando proceso de verificación de la documentación.*

*CE1.6 Citar normativa sobre producción y etiquetado de productos ecológicos, detallando cuáles son los objetivos y principios de la producción ecológica.*

*CE1.7 En un supuesto práctico de solicitud de alta como operador ecológico, presentado la documentación en la entidad de certificación:*

*– Complimentar documentación solicitada por la entidad de certificación, liquidando la tasa correspondiente para la gestión del alta.*

*– Presentar documentación recopilada, entregándola en la entidad de certificación ecológica.*

*– Organizar primera visita de inspección, recopilando la documentación susceptible de ser solicitada por la entidad de certificación ecológica para obtener el alta como operador/a.*

C2: Identificar documentación y otras cuestiones a preparar en la visita de la entidad de certificación, teniendo en cuenta requisitos que se deben cumplir para la obtención de la certificación.

*CE2.1 Enumerar vías de comunicación con la entidad de certificación, explicando procedimiento para acordar la inspección.*

*CE2.2 Identificar requisitos necesarios en el desarrollo de la actividad para que puedan ser verificados por la entidad de certificación, proponiendo posibles soluciones en el caso que no se cumplan.*

*CE2.3 Definir funciones del técnico de inspección, resaltando la importancia de comunicar la fecha de inicio de la certificación.*

C3: Reconocer actividades y requisitos necesarios para mantener la certificación ecológica, teniendo en cuenta los requisitos de la entidad de certificación.

*CE3.1 Indicar obligaciones y requisitos técnicos y económicos de la entidad de certificación, concretando momento en el que se tienen que cumplir.*

*CE3.2 Enumerar información a incorporar en los registros documentales (cuaderno de explotación y registro de trazabilidad), explicando objetivos de esta documentación.*

*CE3.3 Especificar no conformidades más frecuentes en las visitas de inspección, proponiendo posibles soluciones para su subsanación.*

*CE3.4 Describir programa de producción vegetal a inspeccionar por la entidad de certificación, indicando datos que debe contener.*

*CE3.5 Especificar formación en producción ecológica de los trabajadores, teniendo en cuenta las responsabilidades de cada uno de ellos.*

C4: Especificar documentación para gestionar otras solicitudes de ampliación o actualización de la certificación, teniendo en cuenta requisitos exigidos en cada caso.

*CE4.1 Indicar documentos necesarios para solicitar certificación de una nueva categoría, especificando datos a cumplimentar.*

*CE4.2 Citar nuevos elementos que se pueden certificar dentro de una misma categoría (parcela, cultivos, ganado, entre otros), explicando procedimiento para su certificación.*

*CE4.3 Especificar datos que deben aparecer en la etiqueta de un producto ecológico, explicando las diferencias que existen entre las distintas categorías de productos ecológicos.*

*CE4.4 Indicar normas excepcionales sobre producción que pueden ser aplicables a una finca ecológica, explicando procedimiento de tramitación adicional.*

*CE4.5 En un supuesto práctico de tramitación de una solicitud de ampliación de la certificación, presentando la documentación ante la entidad certificadora:*

*– Identificar la necesidad de realizar una nueva solicitud de ampliación, analizando previamente la situación productiva de la finca.*

*– Cumplimentar documentación solicitada por la entidad de certificación, liquidando la tasa correspondiente para la gestión de la ampliación.*

– Presentar documentación recopilada, presentándola ante la entidad de certificación ecológica.

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.7; C4 respecto a CE4.5.

Otras capacidades:

Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos, siendo riguroso y ordenado en los registros documentales.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Entender el agroecosistema de forma holística, tomando en consideración los diferentes elementos que lo componen y las relaciones entre éstos y con el exterior.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

**Contenidos:**

**1. Documentos de solicitud de alta como operador/a ecológico/a**

Requisitos para la certificación de producción ecológica de una finca. Documentación referida a las características de la finca y de la producción. Planos de la finca, referencias de SIGPAC, solicitud de certificación, pago de tasas. Aplicaciones informáticas a utilizar. Documentación en caso de deficiencias.

**2. Planificación de la primera visita de inspección a la finca agrícola**

Documentación a mostrar en la visita. Parcelas/industria sujeta a inspección conforme indicaciones de la entidad (producto en campo/almacén). Alta como operador/a ecológico/a.

**3. Requisitos de mantenimiento de certificación de la producción agrícola**

Documentación sobre la producción certificada que necesite ser verificada. Manual de certificación. Cuaderno de explotación. Documentación sobre trazabilidad de los productos. Normativa sobre producción ecológica. Comunicación con la entidad de certificación. Facturas de la certificadora.

**4. Registro documental de nuevas actividades o nuevo alcance de la certificación**

Documentación a presentar ante la entidad certificadora. Comunicación cultivo anual. Etiquetas y publicidad conforme a normativa. Normativa sobre semillas ecológicas y autorización de uso. Normativa sobre conversión ecológica. Normativa sobre ingredientes agrarios no ecológicos y aditivos autorizados. Normativa sobre bienestar animal en producción ecológica.

**Parámetros de contexto de la formación:****Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 5 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

**Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la certificación de la producción ecológica y gestión de la documentación asociada, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

**MÓDULO FORMATIVO 6: GESTIÓN DE LA BIODIVERSIDAD EN LOS AGROSISTEMAS Y EL CIERRE DE CICLOS****Nivel: 3****Código: MF2782\_3****Asociado a la UC: Gestionar la biodiversidad en los agrosistemas y el cierre de ciclos****Duración: 90 horas****Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Inventariar el estado de biodiversidad de la finca, a partir de datos recopilados.

*CE1.1 Enumerar componentes de la biodiversidad de una finca, explicando cómo interaccionan entre ellos y proponiendo posibles mejoras, en caso necesario.*

*CE1.2 Indicar utilidades del Sistema de Información Geográfica de Parcelas Agrícolas (SIGPAC), especificando datos necesarios para localizar una parcela.*

*CE1.3 Identificar sobre un mapa y/o foto aérea elementos naturales o artificiales (setos, cubiertas vegetales, charcas, entre otros), explicando cuál es su efecto sobre la biodiversidad.*

*CE1.4 Detallar actividad agrícola de una zona, identificando posibles sinergias para el cierre de ciclos de la finca (agrocompostaje, ganadería extensiva, subproductos de la agroindustria, entre otros).*

*CE1.5 En un supuesto práctico de prospección de una finca agrícola, analizando sus características:*

*– Inventariar componentes del terreno, recorriendo la finca, tomando fotografías y muestras, si es necesario, y plasmando la información recopilada de forma gráfica.*

*– Elaborar un informe sobre la finca, sus usos y su infraestructura ecológica, apoyándose en información gráfica, identificando posibles problemas para el mantenimiento del equilibrio ecológico (erosión, contaminación por deriva, entre otros) y proponiendo medidas para corregirlos.*

*– Investigar posibilidades de cierre de ciclos de la finca, tomando en consideración los subproductos de agroindustria y/o ganadería de la zona, y redactando un plan para su aprovechamiento.*

**C2:** Planificar la instalación de infraestructuras para el fomento de la fauna auxiliar y la protección de la fauna silvestre, teniendo en cuenta sus necesidades (nutritivas, ambientales, entre otras).

*CE2.1 Indicar tipos de infraestructuras (estanques, setos y nidos, entre otros) para fomentar la fauna auxiliar y proteger la fauna silvestre, explicando proceso de instalación.*

*CE2.2 Explicar tipos de setos y sus características, diferenciando entre la función de fomento de la biodiversidad y la de protección frente a contaminación por deriva.*

*CE2.3 Explicar importancia de los polinizadores, dando ejemplos concretos de su manejo.*

*CE2.4 Describir tipos de peligros que puede encontrar la fauna silvestre en una finca agrícola, explicando formas de evitarlos, así como la forma de proteger a los cultivos de posibles daños causados por fauna silvestre.*

*CE2.5 En un supuesto práctico de mejora de la infraestructura ecológica de una finca para su conversión a agricultura ecológica, teniendo en cuenta su superficie:*

*– Localizar elementos que pueden ser peligrosos para la fauna silvestre, tales como postes eléctricos o balsas de riego, planificando acciones correctoras para evitar daños.*

*– Elaborar plan de mejora de la infraestructura ecológica de la finca, programando actuaciones necesarias para potenciar la presencia de fauna auxiliar.*

– Elegir especies vegetales adaptadas al medio para formar setos, teniendo en cuenta el objetivo que se persigue y planificando su implantación.

– Elegir cubiertas verdes que favorezcan la biodiversidad edáfica y de fauna auxiliar, planificando su implantación.

C3: Planificar técnicas de cultivo que fomenten la biodiversidad genética, espacial y temporal, teniendo en cuenta recursos disponibles en la finca.

*CE3.1 Enumerar variedades tradicionales existentes en la zona, explicando sus características y métodos de propagación.*

*CE3.2 Indicar asociaciones de cultivos utilizadas en la zona, especificando condiciones edafoclimáticas que necesitan.*

*CE3.3 Indicar plantas cebo, explicando su efecto sobre plagas, enfermedades y vegetación espontánea no deseada.*

*CE3.4 Explicar objetivo de los barbechos y rotaciones de cultivo, nombrando rotaciones utilizadas en la zona.*

*CE3.5 En un supuesto práctico de conversión de una finca a producción ecológica, utilizando técnicas de cultivo que fomenten la biodiversidad:*

– Planificar rotaciones de cultivos, de acuerdo con objetivos de producción, para mejorar la fertilidad del suelo y prevenir plagas y enfermedades, atendiendo a las necesidades de los cultivos.

– Plantear asociaciones de cultivos, en función de su efecto sobre plagas, enfermedades y vegetación espontánea no deseada, programando su implantación en el terreno.

– Elegir plantas cebo, de acuerdo con los cultivos de la finca, planificando su implantación.

– Evaluar la biodiversidad edáfica, planificando estrategias para mejorarla.

C4: Planificar el pastoreo del ganado para favorecer la simbiosis agricultura-ganadería y el cierre de ciclos, teniendo en cuenta la superficie de la finca.

*CE4.1 Indicar subproductos agrícolas susceptibles de ser aprovechados por el ganado, explicando beneficios que proporciona la simbiosis agricultura-ganadería a la finca.*

*CE4.2 Describir procedimiento para elaborar compost a partir de unos subproductos dados, calculando cantidades necesarias de cada uno de los materiales según su relación C/N.*

*CE4.3 En un supuesto práctico de fomento de la simbiosis agricultura-ganadería en una finca, planificando el pastoreo del ganado:*

- Planificar entrada del ganado en la finca, para aprovechar rastrojos o segar cubiertas vegetales a diente, elaborando un calendario según el ciclo de desarrollo de los cultivos.
- Planificar elaboración del compost, a partir de los subproductos de la finca y de los estiércoles disponibles.
- Calcular, previamente, dosis de cada material, teniendo en cuenta la relación C/N de cada uno de ellos.
- Monitorizar el proceso para detectar posibles anomalías, controlando parámetros del proceso (temperatura, humedad, entre otros).

### Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:

C1 respecto a CE1.5; C2 respecto a CE2.5; C3 respecto a CE3.5; C4 respecto a CE4.3.

Otras capacidades:

Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos, siendo riguroso y ordenado en los registros documentales.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Entender el agroecosistema de forma holística, tomando en consideración los diferentes elementos que lo componen y las relaciones entre éstos y con el exterior.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

### Contenidos:

#### 1. Biodiversidad y estabilidad de los agroecosistemas

Dimensiones de la diversidad ecológica en un ecosistema. Diversidad, estabilidad y resiliencia. Diversidad espacial, temporal y genética. Variedades tradicionales. Rotaciones, asociaciones y policultivos: Tipos, especies, factores de elección y criterios de diseño. Biodiversidad: influencia de las rotaciones, asociaciones y policultivos. Beneficios e inconvenientes de las rotaciones, asociaciones, policultivos: sanitarios, agronómicos, económicos y sociales. Cubiertas verdes. Rotaciones, asociaciones y policultivos tradicionales por zonas. Regadío: huertas tradicionales. Secano: cultivos de interior. Minifundio. Conservación del paisaje. Biodiversidad edáfica. Influencia de la materia orgánica en la vida del suelo.

#### 2. Infraestructura ecológica

Inventario de la finca agrícola. Bioestructura. Historial de cultivo. Semillas utilizadas y calendario de siembra. Tipos de flora: fomento de la biodiversidad. Flora adventicia. Implantación de setos: tipos y especies utilizadas (locales y foráneas). Charcas, balsas

de riego, entre otros elementos naturales o artificiales. Fauna silvestre: posibles daños y prevención de posibles peligros. Fomento de la fauna auxiliar: identificación, ciclos biológicos. Polinizadores.

### 3. Cierre de ciclos

Subproductos agrícolas. Subproductos de la agroindustria. Subproductos de la ganadería. Simbiosis agricultura-ganadería. Cierre de ciclos a nivel de territorio. Elaboración de compost. Reciclado de nutrientes. Energía en agricultura: insumos, eficiencia y sostenibilidad. Tasa de retorno energético.

#### Parámetros de contexto de la formación:

##### Espacios e instalaciones:

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 5 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

##### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión de la biodiversidad en los agrosistemas y el cierre de ciclos, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## ANEXO VII

### Cualificación profesional: Control y formación en consumo

**Familia Profesional: Comercio y Marketing**

**Nivel: 3**

**Código: COM313\_3**

#### Competencia general

Efectuar actuaciones de control, así como acciones de información y formación, de acuerdo con la normativa aplicable en materia de consumo.

## Unidades de competencia

**UC0246\_3:** Gestionar información y documentación en materia de consumo

**UC0998\_3:** Controlar actuaciones de consumo

**UC0999\_3:** Planificar acciones de información y/o formación a consumidores en materia de consumo

## Entorno Profesional

### Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional, en el área de formación y control de consumo, en entidades de naturaleza pública o privada, de cualquier tamaño, tanto por cuenta propia como ajena, con independencia de su forma jurídica. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal o diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

### Sectores Productivos

Se ubica en el sector productivo de Comercio y Marketing, en el subsector relativo a la compraventa.

### Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

*Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprensivo de mujeres y hombres.*

Técnicos en consumo

Agentes de inspección de consumo

Monitores de consumo

### Formación Asociada (540 horas)

#### Módulos Formativos

**MF0246\_3:** Gestión de información y documentación en materia de consumo (180 horas)

**MF0998\_3:** Control de actuaciones de consumo (180 horas)

**MF0999\_3:** Planificación de acciones de información y/o formación a consumidores en materia de consumo (180 horas)

## UNIDAD DE COMPETENCIA 1: GESTIONAR INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN EN MATERIA DE CONSUMO

Nivel: 3

Código: UC0246\_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Obtener información y documentación que afecte a la clientela o usuarios, asegurando su fiabilidad y veracidad, para garantizar el cumplimiento de los objetivos de la organización.

CR1.1 La información y documentación se obtiene, identificando las fuentes, públicas y privadas: boletines oficiales, investigaciones y estudios, libros y revistas especializadas, bases de datos de la empresa, administración pública y asociaciones de consumidores, estadísticas de consultas y reclamaciones de la empresa, asociaciones de consumidores, medios de comunicación en general, e Internet, entre otras.

CR1.2 La información y documentación se clasifica, asegurando que se disponga de un archivo documental de temas relacionados con el consumo y los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos, respetando la normativa en materia de protección de datos de carácter personal.

CR1.3 Las fuentes de información y documentación se seleccionan, comprobando que sean veraces y compatibles con el presupuesto de la organización.

CR1.4 Las técnicas de recogida de información y documentación se escogen, comprobando que las mismas son fiables y están actualizadas.

CR1.5 Las situaciones de alerta en la selección de información se detectan, comunicándolas a los departamentos de la empresa y a las autoridades legales en materia de seguridad.

CR1.6 La orientación en los procedimientos de consulta, queja o reclamación de consumidores ancianos o con discapacidad: visual, auditiva, intelectual, entre otras, se realiza, asesorando sobre los procedimientos, aplicando protocolos comunicativos: vocalización, contacto visual, repetición de mensajes, contacto físico, gestualización, entre otros.

RP2: Procesar información procedente de fuentes internas y externas a la organización, aplicando métodos analógicos o digitales, para obtener datos que ayuden a mejorar la calidad del servicio, generando documentación en materia de consumo.

CR2.1 La información y la documentación en materia de consumo se cataloga, aplicando técnicas que permiten su localización, siguiendo los criterios de la organización.

CR2.2 La información y documentación en materia de consumo se archiva, aplicando técnicas analógicas, digitales o el programa informático de organización y gestión integral de relaciones con la clientela CRM - Customer Relationship Management.

CR2.3 Las demandas de información y documentación en materia de consumo de la clientela se catalogan, clasificando por tipo de demanda y sector, asegurando su acceso y consulta.

CR2.4 La estadística con los datos de funcionamiento del sistema de información en materia de consumo se confecciona, agrupando consultas y reclamaciones según los criterios de la organización.

CR2.5 La información y las bases documentales propias se actualizan periódicamente, identificando la información y normativa en materia de consumo, completando y modificando anteriores registros.

RP3: Atender las demandas internas y externas de información en materia de consumo, asegurando su difusión, utilizando preferentemente medios electrónicos, para garantizar el cumplimiento de los objetivos de la organización.

CR3.1 Los documentos informativos en materia de consumo que responden a las demandas internas y externas de información se elaboran, accediendo a fuentes internas y externas y seleccionando información de acuerdo con el objetivo.

CR3.2 La información en materia de consumo que contienen los documentos elaborados se estructura, ordenando los datos de forma homogénea, clara y concisa, especificando fuente y fecha.

CR3.3 El boletín informativo periódico o lista de correo se elabora, analizando la información en materia de consumo de interés, seleccionando aquella que debe de contextualizar el documento.

CR3.4 La información o documentación en materia de consumo solicitada se suministra, identificando el canal más económico y rápido, preferentemente digital.

CR3.5 Los contenidos audiovisuales y digitales de información sobre los derechos de los consumidores: infografías, píldoras formativas/informativas, videos, presentaciones, entre otros, se elaboran, teniendo en cuenta los costes de producción en el uso de imágenes reales, banco de imágenes gratuito o de pago, entre otros, debiendo ajustarse al presupuesto de la organización.

RP4: Aplicar protocolos de protección de datos en materia de consumo de carácter personal para mantener la información actualizada con integridad.

CR4.1 La disponibilidad y conservación de los archivos o bases de datos se asegura, realizando copias en distintas ubicaciones con la periodicidad que establezcan los protocolos de seguridad informática de la empresa.

CR4.2 La integridad y seguridad de la información se garantiza, estableciendo protocolos de acceso a los espacios físicos o sistemas informáticos que la contengan.

CR4.3 Los datos personales de los usuarios del servicio de información y documentación se tratan, respetando la normativa de protección de datos personales, siguiendo las directrices del departamento de Protección de Datos de la organización.

CR4.4 El acceso a los sistemas de información y a las bases de datos públicas y privadas se realiza, siguiendo las directivas de ciberseguridad de la organización.

RP5: Actualizar el Sistema de Información en materia de consumo, garantizando su adaptación a los cambios, para una eficaz utilización por el equipo de trabajo.

CR5.1 La usabilidad del Sistema de Información en materia de consumo se garantiza, comprobando su compatibilidad con los avances tecnológicos y las nuevas versiones de las aplicaciones utilizadas.

CR5.2 Los nuevos sistemas de organización y tratamiento de la información en materia de consumo se identifican, valorando ventajas e inconvenientes respecto al sistema establecido, proponiendo en su caso la incorporación de los mismos.

CR5.3 Las nuevas fuentes de información y documentación en materia de consumo se identifican, comprobando su fiabilidad y actualización, con el objeto de ampliar y actualizar el archivo documental de consumo.

CR5.4 La validez de la información y documentación en materia de consumo del Sistema de Información se garantiza, estableciendo procedimientos de control de contenidos obsoletos, que los actualicen o eliminen.

CR5.5 La vigencia de la normativa aplicable en materia de consumo se contrasta, consultando diariamente las bases de datos públicas o privadas, creando alertas sobre los cambios de las normas de consumo que afecten a la organización.

#### **Contexto profesional:**

#### **Medios de producción:**

Dispositivos electrónicos y dispositivos móviles con conexión a la red corporativa y a Internet. Elementos informáticos periféricos de salida y entrada de información. Alojamiento de información en la nube. Soportes y materiales de archivo. Material de oficina. Entornos de usuario, procesadores de texto, bases de datos, programas de gestión de relación con la clientela. Navegadores de Internet. Sistemas de ayuda a la navegación en Internet, sistemas de mensajería instantánea. Aplicaciones de gestión de actividades y proyectos empresariales Enterprise Resource Planning (ERP). Aplicaciones de correo electrónico. "Software" de digitalización, catalogación de contenidos y conversión de formatos. Programas informáticos de organización y gestión integral de relaciones con la clientela Customer Relationship Management (CRM). Aplicaciones de grandes volúmenes de datos (Big Data) e Inteligencia Artificial (IA). Internet de las Cosas (IoT).

#### **Productos y resultados:**

Información y documentación obtenida. Información procedente de fuentes internas y externas a la organización procesada. Demandas internas y externas de información en materia de consumo atendida. Protocolos de protección de datos de carácter personal aplicados. Sistema de información actualizado.

#### **Información utilizada o generada:**

Portales web especializados en consumo y relaciones con la clientela, publicaciones, bases de datos públicas y privadas, información de los distintos sectores productivos y de servicios existentes en el mercado. Reclamaciones, denuncias y consultas de los consumidores y usuarios de bienes y servicios. Boletines oficiales. Medios de comunicación. Estudios sobre consumo. Estudios y publicaciones sectoriales. Estudios y publicaciones sobre productos/servicios. Estudios internos. Normativa aplicable sobre protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras. Normativa sobre servicios de atención a la clientela. Normativa sobre protección de datos personales y garantía de los derechos digitales Normativa sobre publicidad y comercio electrónico. Normativa sobre

resolución de conflictos en materia de consumo. Normativa medioambiental. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa sobre igualdad de género. Normativa sobre publicidad no sexista y derecho antidiscriminatorio. Normativa sobre atención a personas mayores.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 2: CONTROLAR ACTUACIONES DE CONSUMO

Nivel: 3

Código: UC0998\_3

### Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Controlar actuaciones de consumo, respetando la estrategia empresarial, para alcanzar los objetivos marcados.

CR1.1 Los objetivos de cada actuación de control de consumo se determinan, identificando la normativa aplicable y la estrategia de la organización.

CR1.2 Los resultados de las acciones de control del sector, se revisan, incorporando las actualizaciones de la normativa aplicable en materia de consumo, corrigiendo los fallos detectados.

CR1.3 Los sistemas de autorregulación se analizan, supervisando las prácticas de la empresa u organización y los códigos de conducta reconocidos en el ámbito europeo o Internacional, reforzando la responsabilidad social, garantizando la confianza de los consumidores.

CR1.4 Las acciones de control se definen, aplicando la normativa y la política de la empresa, de acuerdo con los objetivos, obtención de información, control interno, comprobación de la reclamación y su finalidad.

CR1.5 Las gestiones durante la acción de control, se organizan, especificando el número de acciones a realizar, departamentos o empresas afectadas, personal encargado del seguimiento, calendario y cronograma, garantizando el desarrollo de la acción en tiempo y forma.

CR1.6 El documento de control de ejecución de la acción se elabora, agrupando datos en forma de cuestionario, protocolo o guía de actuación, recabando información, especificando los aspectos a tener en cuenta y los medios y materiales.

RP2: Verificar el grado de cumplimiento de las actuaciones prefijadas por la política empresarial en materia de consumo, para alcanzar los objetivos marcados.

CR2.1 Los datos y documentación en la comprobación del grado de cumplimiento de los objetivos o normativa se recaban, marcando un protocolo basado en formularios o entrevistas con los consumidores afectados.

CR2.2 La interacción con los consumidores afectados se facilita, favoreciendo la comunicación, mostrando una actitud asertiva de colaboración.

CR2.3 Las medidas que garantizan el cumplimiento de los derechos del consumidor y los objetivos de la empresa ante los incumplimientos detectados: información, protección de los intereses económicos y sociales, reparación de los daños y perjuicios sufridos, representación, consulta, participación, salud, seguridad, protección administrativa y técnica, educación y formación en materia de consumo, se proponen, acordando implementarlas de acuerdo con el procedimiento empresarial.

CR2.4 Los controles externos a la empresa por parte de la administración se ejecutan, aportando la documentación o información solicitada por los auditores.

CR2.5 Las auditorías de organismos de defensa de los derechos del consumidor se resuelven, asegurando el procedimiento en la actuación de control, atendiendo a las partes implicadas.

RP3: Presentar conclusiones y propuestas de mejora, elaborando el acta de control de inspección de consumo para verificar el cumplimiento de las actuaciones prefijadas por la política empresarial en materia de consumo.

CR3.1 El acta de control de inspección de consumo se redacta, incluyendo datos de los comparecientes, lugar, fecha y hora de la acción, así como los hechos de forma objetiva, entre otros.

CR3.2 Los apartados del acta de control de inspección de consumo se ordenan, facilitando las consultas de información.

CR3.3 Las irregularidades o incumplimientos detectados en materia de consumo se incluyen, en el acta de control de inspección, adjuntando las pruebas y documentación que las acredite.

CR3.4 El acta de actuación de control de consumo se entrega, presentando las conclusiones o propuestas de mejora a los responsables.

CR3.5 El cumplimiento de las actuaciones recogidas en el acta de control de inspección de consumo se verifican, realizando auditorias y programando revisiones.

RP4: Efectuar actuaciones de inspección y control, aplicando el procedimiento reglamentario en materia de consumo para detectar vulneraciones en los derechos de los consumidores y usuarios.

CR4.1 El procedimiento de control de consumo se inicia, motivando la actuación y los procesos a seguir, informando a las partes implicadas.

CR4.2 El procedimiento de control de consumo a seguir se ejecuta, cumpliendo los plazos y fases.

CR4.3 Los incumplimientos detectados se comunican, a los afectados en tiempo y forma, aplicando medidas correctoras.

CR4.4 Las muestras se toman, garantizando su identidad y transporte al laboratorio de la inspección, precintando, lacrando y etiquetando las muestras con las firmas de las partes.

CR4.5 El acta de la actuación de control se levanta, a los responsables afectados por la inspección de consumo, siguiendo de oficio el procedimiento aplicable a la actuación, informando a las partes de las alegaciones que pueden interponer.

RP5: Efectuar campañas de inspección de consumo a comercios online, garantizando la seguridad de las compras a consumidores y usuarios, para evitar fraudes e incumplimientos legales por parte de los comerciantes.

CR5.1 La contratación de los productos ofertados a clientes se audita, comprobando que cumplen los requisitos legales en materia de consumo.

CR5.2 Las empresas con presencia online se auditan, verificando el cumplimiento de las cláusulas contractuales: derecho de desistimiento, facturación electrónica, condiciones generales sobre protección de datos, prácticas comerciales desleales, servicio postventa, resolución de reclamaciones y quejas, entre otras.

CR5.3 El cumplimiento de los requisitos legales en materia de consumo de las páginas web destinadas a comercio electrónico se garantiza, desarrollando campañas con acciones de control periódicas, realizadas por los servicios públicos de consumo.

CR5.4 Los incumplimientos detectados en las inspecciones de consumo a tiendas online, redes sociales, páginas web, aplicaciones móviles, entre otras, se corrigen, informando a los órganos competentes en materia de consumo o judiciales, garantizando la seguridad en las compras a los consumidores y usuarios.

CR5.5 Las asociaciones y organismos públicos de atención al consumidor se asesoran, informado a los consumidores sobre sus derechos y obligaciones en materia de comercio electrónico.

#### **Contexto profesional:**

#### **Medios de producción:**

Equipos informáticos: ordenadores personales en red local con conexión a Internet, Smartphones equipados con soporte informático necesario y apps. Soportes y materiales de archivo. Material de oficina. Aplicaciones informáticas: procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, presentaciones. Aplicaciones de gestión documental. Navegadores de Internet. Aplicaciones de correo electrónico. Útiles para toma de muestras. Elementos de acondicionamiento para el transporte de muestras. Aplicaciones de grandes volúmenes de datos (Big Data) e Inteligencia Artificial (IA). Internet de las Cosas (IoT).

#### **Productos y resultados:**

Actuaciones de consumo respetando la estrategia empresarial controladas. Grado de cumplimiento de las actuaciones prefijadas por la política empresarial en materia de consumo verificadas. Conclusiones y propuestas de mejora presentadas. Actuaciones de inspección y control efectuadas. Campañas de inspección de consumo a comercios online efectuadas.

#### **Información utilizada o generada:**

Normativa en materia de consumo. Autorizaciones, licencias y registros de actividades. Reglamentos y normas técnicas aplicables a los productos y servicios de uso común. Información técnica y de uso o consumo del producto o servicio que se comercializa y el sector empresarial y comercio electrónico. Sistemas voluntarios de autorregulación de empresas o códigos éticos de comportamiento en materia de consumo. Planes de mejora de la calidad del servicio de atención a la clientela en la empresa física y online. Información/documentación en materia de consumo procedente de diferentes fuentes: Revistas especializadas, Boletines Oficiales, Medios de Comunicación, Información de organismos oficiales (Cámaras de Comercio, Asociaciones de consumidores, entre otras). Bases de datos relativas a consumo. Estructura organizativa/funcional de la empresa/organización. Órdenes de servicio, protocolos, denuncias, reclamaciones. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa medioambiental. Normativa sobre protección de datos. Normativa sobre publicidad y comercio electrónico.

### **UNIDAD DE COMPETENCIA 3: PLANIFICAR ACCIONES DE INFORMACIÓN Y/O FORMACIÓN A CONSUMIDORES EN MATERIA DE CONSUMO**

**Nivel: 3**

**Código: UC0999\_3**

#### **Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Determinar las necesidades formación, utilizando fuentes de información primaria y secundaria, para definir acciones formativas en materia de consumo.

CR1.1 Las necesidades de información y formación de consumidores, empresas y organizaciones se obtiene, analizando la problemática de consumo en el mercado, realizando encuestas, observando la normativa aplicable en la materia, entre otros.

CR1.2 Las acciones de información y formación se elaboran, analizando las necesidades detectadas, priorizando al público objetivo, determinando los contenidos y metodologías, en base a los recursos disponibles.

CR1.3 La información, requisitos y plazos de las ayudas y subvenciones ofrecidas por las administraciones que pueden constituir fuentes de financiación de las acciones de información o formación se consultan, haciendo seguimiento de las convocatorias publicadas por las distintas administraciones competentes, utilizando buscadores online, consulta telefónica, servicios de asesoramiento, entre otros.

CR1.4 La información primaria de los consumidores u organizaciones objeto de análisis se recoge, a través de entrevistas, cuestionarios, protocolos de observación, entre otros, atendiendo a la metodología elegida y a los objetivos de la acción.

CR1.5 Las acciones de asesoramiento y formación a consumidores se fijan, analizando la información proporcionada, teniendo en cuenta los resultados de las estrategias de formación planteadas con anterioridad.

RP2: Organizar acciones informativas y formativas dirigidas a consumidores, promoviendo hábitos de consumo saludables, estableciendo objetivos medibles, para garantizar la protección sus derechos.

CR2.1 Los recursos, materiales y documentos para la acción informativa o formativa: características y perfil de los destinatarios, duración, objetivos, contenidos, entre otros, se determinan, analizando las necesidades del público objetivo.

CR2.2 Las acciones de información y/o formación se estructuran, definiendo un plan específico: destinatarios, objetivos, actividades, metodología, cronograma, recursos, presupuesto, indicadores de evaluación y medios de difusión, entre otros, estableciendo las prioridades para su puesta en funcionamiento, de acuerdo con los objetivos fijados y los recursos disponibles.

CR2.3 El perfil de los expertos o colaboradores que van a asesorar e impartir las acciones de información y formación se determina, atendiendo a los objetivos, contenidos, actividades y recursos disponibles, entre otros.

CR2.4 Las acciones informativas y formativas se planifican, atendiendo al público objetivo, cronograma y presupuesto, modalidad online u offline, entre otros.

CR2.5 La participación de los destinatarios de las acciones se promueve, solicitando su inscripción y/o utilizando medios de información y comunicación: folletos, intranet e Internet, entre otros.

CR2.6 El presupuesto previo a la puesta en marcha de la acción o conjunto de acciones de información o formación se elabora, considerando variables de holgura, aplicando metodologías de seguimiento y evaluación.

RP3: Planificar acciones informativas y formativas, respetando el presupuesto asignado, para conseguir los objetivos de la organización.

CR3.1 Las gestiones organizativas para llevar a cabo las acciones informativas y formativas: llamadas, reservas de salas, alojamientos, viajes, contratos, entre otras, se realizan, asegurando la participación de los ponentes y colaboradores de la empresa o externos a ella, en las fechas y condiciones acordadas, atendiendo al presupuesto asignado.

CR3.2 Las actuaciones de difusión del plan de información o formación se gestionan, ejecutando acciones en redes sociales de la organización, correo electrónico, boletines de noticias (newsletter), notas de prensa, anuncios, entre otros, atendiendo al presupuesto asignado.

CR3.3 Los contenidos informativos/formativos de las acciones se imparten, utilizando técnicas, estrategias, recursos y materiales didácticos que faciliten la asimilación de dichos contenidos.

CR3.4 La participación activa de los asistentes durante las acciones se fomenta, planteando interrogantes, reflexiones, ejemplos u otros recursos didácticos y reforzando los comentarios de los asistentes a las acciones formativas.

CR3.5 Las anomalías en el desarrollo de las acciones informativas o formativas se resuelven, aplicando los procedimientos aprobados por la organización que aseguren el desarrollo y la eficacia de las mismas.

RP4: Evaluar acciones informativas y formativas, utilizando técnicas de medición de resultados, para determinar su influencia en los consumidores.

CR4.1 Los procedimientos e instrumentos de evaluación de las acciones de información y formación se definen, comprobando el grado de cumplimiento de los objetivos de la acción.

CR4.2 Las desviaciones entre el presupuesto aprobado y los costes reales de la acción informativa o formativa se calculan, utilizando hojas de cálculo, aplicaciones de gestión de actividades y proyectos empresariales Enterprise Resource Planning (ERP).

CR4.3 El informe o memoria de evaluación de las acciones informativas o formativas se elabora recogiendo, al menos, los siguientes aspectos: objetivo, desarrollo, presupuesto inicial y coste real, incidencias, grado de cumplimiento de los objetivos, resultados de la acción y su relación con las necesidades detectadas, conclusiones y recomendaciones, entre otros.

CR4.4 La memoria o informe de la acción se elabora, utilizando herramientas ofimáticas de procesamiento de textos, realización de presentaciones o infografías, respetando la imagen corporativa de la organización, teniendo en cuenta a sus destinatarios.

RP5: Planificar campañas informativas, defendiendo los derechos de los consumidores en compras online, para garantizar el consumo legal y responsable.

CR5.1 Las necesidades de información o formación para consumidores, empresas y organizaciones relacionadas con el comercio online se determinan, analizando las casuísticas del mercado, utilizando la metodología determinada por la organización y realizando estudios comparativos con otros mercados benchmarking, entre otras.

CR5.2 Las campañas orientadas al comercio online se dimensionan, considerando la cuota de mercado del canal online, teniendo un enfoque multicanal y/o de omnicanalidad.

CR5.3 Los contenidos de las acciones informativas o formativas se programan, relacionando los derechos de los consumidores con la normativa aplicable sobre publicidad y comercio electrónico, contrastando las diferencias en función del país en el que se efectúen las compras.

CR5.4 Los resultados de las acciones informativas o formativas se evalúan, comprobando el cumplimiento de los objetivos fijados por la organización y el grado de satisfacción de los participantes.

**Contexto profesional:**

**Medios de producción:**

Equipos informáticos: ordenadores personales en red local con conexión a Internet, Smartphones equipados con soporte informático necesario y apps. Soportes y materiales de archivo. Material de oficina. Aplicaciones informáticas: procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, presentaciones. Aplicaciones de gestión documental. Aplicaciones

de gestión de actividades y proyectos empresariales (Enterprise Resource Planning ERP). Programas informáticos de organización y gestión integral de relaciones con la clientela Customer Relationship Management CRM. Navegadores de Internet. Aplicaciones de correo electrónico. Útiles para toma de muestras. Elementos de acondicionamiento para el transporte de muestras. Aplicaciones de grandes volúmenes de datos (Big Data) e Inteligencia Artificial (IA). Internet de las Cosas (IoT).

**Productos y resultados:**

Necesidades de información y formación determinadas. Acciones informativas y formativas dirigidas a consumidores organizadas. Acciones informativas y formativas planificadas. Acciones informativas y formativas evaluadas. Campañas informativas planificadas.

**Información utilizada o generada:**

Portales web especializados en consumo y/o relaciones con la clientela, publicaciones, bases de datos públicas y/o privadas, información de los distintos sectores productivos y de servicios existentes en el mercado. Reclamaciones, denuncias y consultas de los consumidores y usuarios de bienes y servicios. Boletines oficiales. Medios de comunicación. Estudios sobre consumo y consumidores. Estudios y publicaciones sectoriales. Estudios y publicaciones sobre productos/servicios. Normativa sobre protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras, servicios de atención a la clientela, relaciones comerciales, protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, publicidad y comercio electrónico, sistemas de resolución alternativa de conflictos de consumo (arbitraje y mediación), procedimientos de tramitación de reclamaciones de consumo. Inspección de consumo. Normativa sobre prevención sobre riesgos laborales. Normativa medioambiental. Normativa sobre Iguualdad efectiva de mujeres y hombres.

**MÓDULO FORMATIVO 1: GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN EN MATERIA DE CONSUMO**

**Nivel: 3**

**Código: MF0246\_3**

**Asociado a la UC: GESTIONAR INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN EN MATERIA DE CONSUMO**

**Duración: 180 horas**

**Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Elaborar informes relacionados con el consumo de bienes y servicios, clasificando la información, utilizando aplicaciones para el tratamiento de la información.

*CE1.1 Obtener información de fuentes oficiales en materia de consumo existentes con independencia del ámbito territorial, utilizando fuentes documentales públicas y privadas y motores de búsqueda online.*

*CE1.2 Reconocer canales y medios oficiales de información y divulgación, la normativa en materia de consumo y derechos del consumidor, mecanismos judiciales y extrajudiciales en la resolución de conflictos, entre otros.*

*CE1.3 Describir parámetros que definen la fiabilidad de una información, su tratamiento estadístico y su utilidad para la toma de decisiones.*

*CE1.4 En un supuesto práctico de demanda de información, analizando los costes, facilitando información del sector, la competencia o de un entorno de interés:*

- Definir el objetivo de la demanda de información, comprobando que las técnicas de recogida son fiables y están actualizadas.*
- Identificar las fuentes de información oficial y sectorial, utilizando la web y/o motores de búsqueda en la web,*
- Consultar catálogos de bibliotecas y hemerotecas, utilizando la web y los motores de búsqueda.*
- Clasificar la información obtenida en categorías, utilizando tesauros, palabras clave, temas que faciliten el análisis e interpretación.*
- Calcular la relación coste/rendimiento de las fuentes de información utilizadas, valorando el precio, forma de acceso y soporte.*

*CE1.5 En un supuesto práctico de reclamación de la clientela abordando situaciones de alerta con posibles consecuencias legales, económicas y reputacionales de la empresa:*

- Definir el objetivo de la demanda o necesidad de información, identificando las fuentes de información oficial y sectorial utilizando la web y los motores de búsqueda.*
- Consultar normativa, catálogos de bibliotecas, hemerotecas, entre otros, identificando situaciones análogas producidas en el pasado, en el mismo u otros sectores, haciendo análisis comparativo entre decisiones tomadas y resultados obtenidos.*

**C2:** Analizar información y documentación relacionada con consumo y derechos del consumidor de bienes y servicios, utilizando aplicaciones informáticas.

*CE2.1 Catalogar documentación en materia de consumo, utilizando criterios de clasificación, indexación y etiquetado analógico y digital.*

*CE2.2 En un supuesto práctico de acceso a información física y digital en materia de consumo en el que se requiere consultar datos procedentes de la actividad comercial, analizando el comportamiento del consumidor:*

- Interpretar terminología en materia de consumo, definiendo las partes en cada proceso.*
- Archivar información personal de los consumidores, respetando la normativa sobre protección de datos.*
- Identificar los riesgos de un archivado erróneo y las consecuencias organizativas y legales, buscando soluciones para resarcir el fallo.*

*CE2.3 En un supuesto práctico en el que se plantea una reclamación en materia de consumo de un sector, producto o servicio de gran consumo, planteando alternativas de resolución:*

- Diferenciar entre queja y reclamación y sus consecuencias legales, comparando la naturaleza de cada una de ellas.*
- Identificar aspectos de la reclamación y los derechos del consumidor y de la empresa, determinando las obligaciones de las partes.*
- Explicar el objeto y demandas de la reclamación, valorando el impacto que tiene para el consumidor y para la empresa.*
- Proponer actuaciones frente a la reclamación, analizando su repercusión para la empresa.*

*CE2.4 Interpretar indicadores clave de desempeño Key Performance Indicator (KPI) resultantes del análisis procedente de las consultas, quejas y reclamaciones que realiza el consumidor, comparando sus resultados, mejorando el servicio a prestar.*

*CE2.5 Analizar normativa aplicable en materia de consumo y protección de datos, actualizando y borrando información personal de las bases de datos y plataformas de gestión de información del consumidor.*

*CE2.6 Identificar técnicas y procedimientos en la atención de consumidores ancianos o con discapacidad: visual, auditiva, intelectual, entre otras.*

**C3:** Aplicar procedimientos y métodos de organización, en el tratamiento y difusión de la información de consumo, utilizando medios electrónicos.

*CE3.1 Diferenciar sistemas de organización y tratamiento de la información de consumo, identificando las fuentes de información más utilizadas.*

*CE3.2 Elaborar documentos informativos para consumidores, aportando datos, informando sobre derechos y situaciones de vulnerabilidad.*

*CE3.3 En un supuesto práctico, en el que se precisa difusión de información en materia de consumo a un colectivo de consumidores, determinando su alcance:*

- Identificar el canal o canales para llegar al público objetivo, comparando los costes.*
- Elaborar un boletín informativo electrónico o lista de correo, proponiendo vías de difusión en función del colectivo diana, utilizando aplicaciones informáticas.*
- Elaborar contenidos audiovisuales y digitales de información, infografías, píldoras formativas, presentaciones, entre otros.*

*CE3.4 Aplicar técnicas de planificación de procedimientos de elaboración de contenidos audiovisuales informativos sobre los derechos de los consumidores, utilizando herramientas informáticas.*

C4: Analizar estándares de seguridad informática y la normativa de protección de datos personales, determinando su aplicación a los sistemas de información en materia de consumo.

*CE4.1 Implementar procedimientos de copia de seguridad de sistemas de información, describiendo las ubicaciones y la frecuencia de almacenamiento.*

*CE4.2 Categorizar las aplicaciones de control de acceso a los sistemas de información, diferenciando entre almacenamientos físicos y virtuales.*

*CE4.3 Reconocer la normativa de protección de datos personales, identificando los derechos de los usuarios del sistema de información y las medidas para su tratamiento.*

*CE4.4 Analizar el contenido de las directivas de ciberseguridad, incidiendo en los sistemas de acceso a los sistemas de información.*

*CE4.5 Determinar los riesgos relacionados con la ciberseguridad, analizando los elementos, factores y circunstancias que generan la probabilidad de acceso no permitido a datos confidenciales.*

C5: Relacionar la usabilidad de un sistema de información en materia de consumo con su actualización, identificando los nuevos sistemas y su compatibilidad.

*CE5.1 Identificar las pautas de actualización de los sistemas de información en materia de consumo, analizando las aplicaciones de gestión más comunes del mercado.*

*CE5.2 Analizar las ventajas e inconvenientes de sustituir los sistemas de información en materia de consumo, justificando la estructura de costes.*

*CE5.3 Contrastar que la información en materia de consumo en un sistema está actualizada, utilizando procedimientos de filtrado de contenidos obsoletos.*

*CE5.4 Operar con bases de datos, creando alertas sobre cambios en la normativa de consumo, analizando las modificaciones.*

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.4 y CE1.5; C2 respecto a CE 22 y CE2.3; C3 en relación al CE3.3.

Otras capacidades:

Adaptarse a la organización, a sus cambios estructurales y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

Promover la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, sencilla y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Favorecer la igualdad efectiva entre mujeres y hombres en el desempeño competencial.

## **Contenidos:**

### **1. Técnicas de búsqueda de información en materia de consumo**

Diferenciación medios, canales y tipos de fuentes de información. Fuentes de información en materia de consumo a nivel europeo y nacional. Aplicación procedimientos de obtención de información. Análisis comparativo de las fuentes/documentos de información de consumo. Calidad y fiabilidad de la información. Aplicación de motores y técnicas de búsqueda online de la información en materia de consumo.

### **2. Técnicas de catalogación y archivo**

Lenguajes documentales, tesauros y palabras claves en consumo. Instrumentos de catalogación, indización y clasificación. Elaboración bibliografía, fichas de contenido y bancos o bases de datos de documentos en consumo. Aplicación de técnicas de catalogación y archivo, convencional e informática, de la documentación e información generada.

### **3. Elaboración de boletines y documentación de síntesis de información en consumo**

Finalidad, estructura y presentación de la documentación. Estructura de las fichas de contenido. Fases del proceso documental. Técnicas de elaboración de documentos de síntesis y comunicación escrita. Aplicación técnica de tratamiento y presentación de documentos. Elaboración de boletines electrónicos.

### **4. Organización de centros documentales**

Funciones y servicios de los centros documentales. Descripción de fondos documentales. Aspectos técnicos y administrativos. Aplicación de técnicas de atención a la clientela. Integración de servicios informáticos. Archivística, funciones y objetivos. Aspectos legales de la archivística.

### **5. Tecnologías aplicadas al tratamiento y organización de la información en consumo**

La informática aplicada a los centros documentales, bancos y bases de datos. Métodos de acceso a la información por el usuario a través de las bases de datos. Computación en la nube. Utilización de gestión integral de relaciones con la clientela. Customer Relationship Management (CRM). Aplicaciones informáticas de tratamiento de la información. Aplicaciones informáticas para la organización de información. Estándares de seguridad informática. Ciberseguridad. Normativa de protección de datos personales.

## **Parámetros de contexto de la formación:**

### **Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales,

accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

**Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión de información y documentación en materia de consumo, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

**MÓDULO FORMATIVO 2: CONTROL DE ACTUACIONES DE CONSUMO**

**Nivel: 3**

**Código: MF0998\_3**

**Asociado a la UC: Controlar actuaciones de consumo**

**Duración: 180 horas**

**Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Determinar actuaciones de consumo, estableciendo objetivos relacionados con una estrategia empresarial.

*CE1.1 Enumerar objetivos de actuaciones de control de consumo, analizando la normativa aplicable, definiendo estrategias para su cumplimiento.*

*CE1.2 Describir acciones de control para el cumplimiento de objetivos en materia de consumo.*

*CE1.3 Identificar competencias y códigos de conducta en materia de consumo, diferenciando entre los procesos que garantizan los derechos de los consumidores.*

*CE1.4 En un supuesto práctico, en el que se requieren acciones de control y supervisión en el cumplimiento de códigos de conducta de consumidores, especificando las gestiones a realizar:*

- *Enumerar acciones a realizar, ordenando cronológicamente las gestiones, atendiendo a criterios de organizativos.*

– Clasificar las acciones de control y la normativa de consumo aplicable, analizando la política empresarial.

– Definir objetivos del personal encargado del proceso de supervisión, las actuaciones de control, el calendario, cronograma, entre otros, garantizando el desarrollo y los tiempos de ejecución de la acción.

*CE1.5 En un supuesto práctico de un proceso de reclamación, analizando códigos de conducta y guías de actuación:*

– Formular una reclamación en materia de consumo, identificando los organismos de protección al consumidor competentes en la materia.

– Complimentar el impreso oficial de reclamación, relatando los hechos y el motivo de la reclamación del consumidor.

– Enumerar la documentación e información para adjuntar a la reclamación, aportando veracidad al proceso.

C2: Diseñar planes de actuación empresarial en materia de consumo, fijando objetivos para satisfacer las necesidades y requerimientos de los consumidores.

*CE2.1 Crear protocolos de clasificación de datos, entrevistas, formularios, documentación, entre otros, de expedientes de reclamación en materia de consumo, verificando el cumplimiento de los objetivos.*

*CE2.2 Definir procesos de comunicación con los consumidores afectados, aplicando estrategias de atención al consumidor.*

*CE2.3 Enumerar medidas que garanticen el cumplimiento de los derechos del consumidor, diferenciando entre atención presencial y online.*

*CE2.4 Describir procesos de auditoría procedentes de organismos de defensa de los consumidores, definiendo la finalidad de los procesos de control.*

*CE2.5 En un supuesto práctico en el que se requiere identificar gestiones a realizar en materia de consumo por la organización: guías de actuación y supervisión, códigos de conducta que garanticen el cumplimiento de los derechos de los consumidores, entre otros:*

– Formular supuestos de reclamación en materia de consumo, identificando los objetivos de actuación a seguir.

– Describir la documentación a aportar por el consumidor, clasificando los requerimientos por derecho vulnerado.

– Crear guía de actuación de control, revisando las especificaciones del protocolo, documentación de control o guía de actuación fijada en los procesos, analizando los objetivos de cumplimiento en materia de consumo.

– Establecer medidas que garanticen el cumplimiento de los derechos del consumidor, aplicando el procedimiento y normativa.

C3: Elaborar actas de control de inspección de consumo, recopilando conclusiones y propuestas de mejora recogidas en reclamaciones de consumidores.

*CE3.1 Analizar las actas de control de inspección de consumo, identificando en ellas los datos de los comparecientes, lugar, fecha y hora de la acción, los hechos que la motivan de forma objetiva, entre otros.*

*CE3.2 Reconocer la estructura del acta de control de inspección de consumo, facilitando las consultas de información sobre su contenido.*

*CE3.3 Identificar irregularidades, analizando actas de control de inspección de consumo, comprobando las pruebas y documentación que las acredite.*

*CE3.4 Analizar el cumplimiento de las actuaciones de control de consumo planificadas, estableciendo la programación de auditorías.*

*CE3.5 En un supuesto práctico en el que se plantea un proceso de inspección de consumo en una empresa, analizando los procedimientos a llevar a cabo:*

– *Identificar el objetivo del tipo de actuación a realizar: investigación, obtención de información, control y vigilancia, evaluación interna, asesoramiento e información a los agentes del mercado, entre otros.*

– *Interpretar las disposiciones jurídicas aplicables en materia de consumo, determinando su alcance.*

– *Explicar los medios y materiales necesarios identificándolos en la acción de control: documentación anexa, medios técnicos para la toma de muestras, medios electrónicos, entre otros.*

– *Elaborar el documento de control, especificando los departamentos de la empresa afectados, las acciones y el calendario de cumplimiento, entre otros.*

C4: Analizar los resultados de campañas, de informes y de resúmenes de actas de control de inspección de consumo, para garantizar los derechos de consumidores.

*CE4.1 Describir las funciones del inspector de consumo en la presentación a las partes implicadas en el procedimiento de control, explicando el motivo y la guía de actuación, los procesos a seguir en su desarrollo, plazos y fases, entre otros.*

*CE4.2 Identificar incumplimientos de derechos en materia de consumo detectados en las actas de inspección, analizando los plazos y el modo de subsanación.*

*CE4.3 Identificar en el acta de control de inspección de consumo el cumplimiento de la normativa en la toma de muestras, garantizando su identidad y transporte al laboratorio de inspección, precintando, lacrando y etiquetando las muestras con las firmas de las partes implicadas.*

*CE4.4 Describir los elementos mínimos del acta de control de inspección de consumo y, los distintos tipos, adecuando su uso a cada actuación, asegurando la confianza de consumidores o usuarios y la Responsabilidad Social Corporativa (RSC).*

*CE4.5 En un supuesto de simulación de una actuación de control, planificando las actuaciones de inspección de consumo a llevar a cabo:*

- Señalar los departamentos y áreas afectados por el proceso de inspección, motivando su elección.*
- Complimentar la documentación de control, señalando todos los aspectos que deben observarse y utilizando las herramientas informáticas y accesos web que se aplican en estos casos, de acuerdo con la normativa reglamentaria.*
- Comunicar a los afectados el objeto de la situación de control, seleccionando los medios técnicos e informáticos con los que se va a realizar la toma de muestras y su medio de transporte al centro de análisis, asegurando su traslado.*
- Redactar el acta de la actuación de control cumplimentada, entregándosela a los titulares o representantes de la empresa afectada.*
- Detectar en el acta de control de inspección de consumo la posibilidad de las partes de efectuar alegaciones al procedimiento de inspección, indicando los requisitos para presentar reclamaciones.*

*CE4.6 En un supuesto practico en el que se requiere la elaboración un informe o acta de control en consumo, analizando las fases para llevar a cabo el procedimiento de inspección:*

- Confeccionar el informe, plasmando el objetivo que se necesita conseguir.*
- Demostrar agilidad en el uso de aplicaciones informáticas para su elaboración, respetando la política de protección de datos.*
- Definir en el acta de control de inspección de consumo, las acciones correctoras sobre las deficiencias detectadas en dicho informe, estableciendo los plazos de subsanación de obligado cumplimiento.*

**C5:** Determinar la finalidad de las campañas de inspección a tiendas online, analizando los informes de actuaciones y actas de inspección en materia de control de consumo online, para la subsanación de las vulneraciones de los derechos de los consumidores y usuarios.

*CE5.1 Analizar las auditorias de comercio online, comprobando que los productos ofertados en páginas web cumplen los requisitos legales en materia de consumo.*

*CE5.2 Analizar las auditorias de comercio online, comprobando que las empresas cumplen en sus páginas web con las cláusulas contractuales: derecho de desistimiento, facturación electrónica, condiciones generales sobre protección de datos, prácticas comerciales desleales, servicio postventa, resolución de reclamaciones y quejas, entre otras.*

*CE5.3 Localizar las campañas de control periódicas de las páginas web destinadas al comercio electrónico, identificando el cumplimiento de los requisitos legales en materia de consumo.*

*CE5.4 Analizar inspecciones de consumo a tiendas online, redes sociales, páginas web, aplicaciones móviles, entre otras, comprobando las irregularidades detectadas, garantizando la seguridad en sus compras a los consumidores y usuarios.*

*CE5.5 Determinar las funciones de las asociaciones y organismos públicos de atención al consumidor, analizando los servicios de asesoramiento en materia de comercio online.*

### **Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.4 y CE1.5; C2 respecto a CE2.5; C3 respecto a CE3.5; C4 respecto a CE4.5 y CE4.6.

Otras capacidades:

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del sexo.

Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.

Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación en las condiciones de trabajo entre mujeres y hombres.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

### **Contenidos:**

#### **1. Consumo, verificación de actuaciones de control y estrategia comercial**

Identificación y competencias de distintas normativas en materia de consumo y estrategias aplicables para su cumplimiento. Normas técnicas de calidad de productos y etiquetado. Regulación de la actividad del comercio interior. Redes de alerta en el mercado único europeo. Aplicación de la normativa a casos concretos de productos de gran consumo y uso generalizado. Verificación y control de actuaciones de consumo, análisis de estrategias para su cumplimiento.

#### **2. Competencias y funcionamiento de las instituciones y organismos públicos y privados en materia de actuaciones de control de consumo**

Instituciones públicas y privadas responsables en materia de consumo. Distribución de competencias en materia de protección al consumidor e inspección de productos y servicios en la Administración Pública. Competencias de la administración local y autonómica en el ámbito del control de mercado. Procedimientos administrativos de la actuación inspectora. Medidas cautelares y actuaciones administrativas de protección. Competencias de la Administración en sus diferentes ámbitos territoriales en la Red de Alerta Europea.

### **3. Sistemas de autorregulación, códigos éticos y normas de organizaciones empresariales y sectoriales**

Sistemas de autorregulación de publicidad, comercio electrónico y/o actividades comerciales relacionadas (AENOR, Agencia de protección de datos, Cámara de Comercio Internacional entre otros). Códigos de conducta voluntarios y responsabilidad social corporativa internacionales o paneuropeos. Aplicación a casos concretos. Certificación de Sistemas de Calidad a empresas.

### **4. Procedimiento y actuaciones de control de mercado por parte de la administración**

Finalidad del control de mercado. Derechos y responsabilidad de la empresa. El control de mercado por parte de la administración. Motivación de la actuación inspectora. Modalidades tipos de controles de mercado. El procedimiento administrativo de la inspección de consumo. La toma de muestras en una inspección: Requisitos formales. Técnicas de toma de muestras. Tipos de análisis. Función y estructura del Acta de inspección. Uso de herramientas tecnológicas de información (TIC), al servicio de la Administración.

### **5. Implementación de sistemas de autorregulación en la empresa en el ámbito del consumo**

Finalidad de la implementación de sistemas de autorregulación. La Responsabilidad Social Corporativa en materia de consumo (RSC), publicidad y fidelización de la clientela. Implantación de sistemas de calidad total en la empresa. La orientación de la empresa a la satisfacción del consumidor. El establecimiento de un sistema interno de control interno/inspección: la toma de muestras. Documentos de Control de la calidad: Protocolos e instrucciones de trabajo. La implantación de los procesos de mejora continua en la empresa.

### **6. Elaboración de informes, actas y protocolos de inspección utilizando aplicaciones informáticas**

Aplicaciones informáticas y para la elaboración de informes y otros documentos. Tipos de documentos: Actas de inspección, Informes, cuestionarios y documentos de control. Estructura y contenido del documento: objetivos, desarrollo de la acción. Uso de herramientas tecnológicas de información (TIC), al servicio de la Administración.

### **7. Procedimiento y actuaciones de control de consumo por parte de la administración a tiendas online**

Finalidad del control de mercado en comercio electrónico. Derechos y responsabilidad de las empresas web. El control de mercado online por parte de la administración. Motivación de la actuación inspectora. Modalidades y tipos de controles de mercado online. El procedimiento administrativo de la inspección de consumo en tiendas online. Uso de herramientas tecnológicas de información (TIC), al servicio de la Administración. Asesoría de Servicios Provinciales de las comunidades autónomas, así como en las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) y en las organizaciones de personas consumidoras y usuarias sobre comercio online.

#### **Parámetros de contexto de la formación:**

#### **Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo

en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

#### **Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el control de actuaciones de consumo, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

#### **MÓDULO FORMATIVO 3: PLANIFICACIÓN DE ACCIONES DE INFORMACIÓN Y/O FORMACIÓN A CONSUMIDORES EN MATERIA DE CONSUMO**

**Nivel: 3**

**Código: MF0999\_3**

**Asociado a la UC: Planificar acciones de información y/o formación a consumidores en materia de consumo**

**Duración: 180 horas**

#### **Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Diseñar acciones específicas de información y formación, interpretando las necesidades de los consumidores, empresas y organizaciones, analizando fuentes de información primaria y secundaria.

*CE1.1 Distinguir entre fuentes primarias y secundarias de detección de necesidades informativas de formación en materia de consumo, analizando el público objetivo.*

*CE1.2 Diseñar acciones de información y formación, analizando necesidades del público objetivo, determinando los contenidos y metodologías a utilizar.*

*CE1.3 En un supuesto práctico en el que se describen situaciones de gestión de compras, ventas y servicio postventa de bienes y servicios ofrecidos a consumidores, detectando necesidades de información o formación:*

- *Identificar necesidades de formación en materia de consumo, analizando la normativa aplicable.*

– Diferenciar prioridades de información y formación para el público objetivo, haciendo seguimiento de las convocatorias publicadas por las administraciones competentes.

– Elaborar programas formativos sobre derechos de los consumidores, definiendo estrategias de información y comunicación.

*CE1.4 En un supuesto práctico en el que se presentan convocatorias de ayudas y subvenciones para acciones de información o formación en materia de consumo, analizando, requisitos de presentación, plazos, cuantías, entre otros:*

– Identificar al público objetivo, segmentando según las necesidades formación detectadas.

– Determinar prioridades de información y formación, temporalizando las acciones a llevar a cabo.

– Cumplimentar un formulario de solicitud de subvención para acciones de información o formación, detectando las necesidades formativas.

C2: Programar acciones informativas y formativas en materia de consumo, estableciendo objetivos medibles, aplicando indicadores de medición Key Performance Indicators (KPI).

*CE2.1 Planificar acciones de información y formación a colectivos de consumidores, empresas u organizaciones en materia de consumo, determinando su duración, objetivos, contenidos y destinatarios.*

*CE2.2 Analizar técnicas y metodologías pedagógicas de aplicación en acciones informativas y formativas, atendiendo a la tipología de consumidores.*

*CE2.3 Diseñar un cronograma de ejecución de acciones de información y formación, temporalizando las actividades a llevar a cabo.*

*CE2.4 Estimar el impacto de las acciones de información y formación en materia de consumo, determinando el perfil de los formadores.*

*CE2.5 En un supuesto práctico de planificación de acciones de formación en materia de consumo en el que se requiere elaborar una breve memoria, recabando información sobre las acciones a llevar a cabo susceptibles de subvención pública:*

– Identificar al público objetivo de la acción, diseñando el plan formativo definiendo temática, metodología, recursos didácticos, modalidad (on/off line), entre otros.

– Establecer los objetivos, cronograma, presupuesto, indicadores de evaluación, entre otros, definiendo la metodología.

– Definir perfil de los docentes, definiendo el programa formativo.

– Diseñar folletos informativos de la acción formativa, utilizando nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC).

– *Elaborar una memoria del proyecto, utilizando herramientas informáticas ad hoc y otros recursos digitales.*

*CE2.6 Elaborar el presupuesto para la puesta en marcha de la acción formativa, aplicando metodologías de seguimiento y evaluación presupuestaria.*

C3: Aplicar técnicas de liderazgo, diseñando acciones de información y formación dirigidas a grupos de consumidores.

*CE3.1 Determinar las gestiones administrativas para llevar a cabo acciones informativas y formativas, incluyendo reservas de espacios, participación de ponentes y presupuesto.*

*CE3.2 Analizar los medios de difusión de los planes de información y formación a consumidores: redes sociales, correo electrónico, boletines de noticias (newsletter), entre otras, comparando sus costes, atendiendo al presupuesto fijado.*

*CE3.3 Elaborar materiales y recursos didácticos para desarrollar acciones informativas y formativas a consumidores: anuncios, folletos, cartelería, contenido web, entre otros, utilizando aplicaciones informáticas.*

*CE3.4 En un supuesto práctico de ejecución de acciones informativas y formativas en materia de consumo, aplicando estrategias organizativas:*

– *Identificar el colectivo diana de la acción, segmentando el mercado.*

– *Proponer el perfil profesional de los ponentes, seleccionando su formación y experiencia acorde con la acción informativa y formativa.*

– *Elaborar materiales publicitarios de promoción de acciones informativas o formativas en materia de consumo, utilizando aplicaciones informáticas, medios digitales y redes sociales.*

*CE3.5 Analizar la problemática que puede surgir en la realización de acciones informativas y formativas, proponiendo protocolos de control.*

C4: Planificar acciones de evaluación de la calidad y eficacia de acciones informativas y formativas a consumidores, utilizando técnicas de medición de resultados.

*CE4.1 Definir los objetivos de evaluación de acciones informativas o formativas, cumpliendo estándares de calidad.*

*CE4.2 Aplicar técnicas de evaluación de resultados, midiendo el grado de eficacia de una acción de información o formación a consumidores, empresas y organizaciones.*

*CE4.3 Calcular desviaciones entre el presupuesto proyectado y ejecutado en el desarrollo de la actividad, utilizando aplicaciones informáticas.*

*CE4.4 En un supuesto práctico de evaluación de acciones informativas y formativas en materia de consumo, aplicando técnicas de medición de la calidad:*

– Identificar los contenidos mínimos que integran un informe o memoria de resultados, utilizando herramientas informáticas.

– Elaborar un informe o memoria de resultados, evaluando la eficacia de la acción informativa o formativa.

– Determinar incidencias o fallos en la ejecución de la acción, aplicando técnicas de mejora continua.

C5: Elaborar campañas informativas para consumidores, utilizando aplicaciones informáticas, garantizando el consumo legal y responsable.

*CE5.1 Diferenciar los modelos de venta online: empresa a empresa (Business to Business B2B), empresa a consumidor (Business to Consumer B2C), Empresa a Administración (Business to Administration B2A); Consumidor a Consumidor (Consumer to Consumer C2C), identificando las necesidades de formación de los consumidores.*

*CE5.2 Identificar la importancia de la venta online dentro de las organizaciones, relacionando cuotas de mercado con dimensión de las acciones, aplicando un enfoque multicanal y/o de omnicanalidad.*

*CE5.3 En un supuesto práctico de preparación de una acción informativa o formativa sobre derechos de los consumidores en compras online, estableciendo objetivos para llevarla a cabo:*

– *Identificar el segmento de mercado al que se dirige la acción: tercera edad, jóvenes y adolescentes, personal de la administración, organizaciones empresariales, personal de atención a la clientela de organizaciones de venta, entre otros, configurando los recursos y materiales didácticos que faciliten la asimilación de los contenidos.*

– *Identificar la normativa aplicable sobre publicidad y comercio electrónico en función del país de compra, analizando los derechos de los consumidores.*

– *Definir la metodología, los medios y el presupuesto de ejecución de la acción, utilizando herramientas informáticas.*

*CE5.4 Determinar técnicas de evaluación de resultados, midiendo el grado de eficacia de una acción de información/formación a consumidores, analizando el grado de satisfacción de los participantes.*

### **Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.3 y CE1.4; C2 respecto a CE2.5; C3 respecto a CE3.4; C4 respecto a CE4.4 y C5 respecto a CE5.3.

Otras capacidades:

Favorecer el desarrollo profesional y personal en el equipo de trabajo.

Adaptarse a la organización, a sus cambios estructurales y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del sexo.

Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.

Respetar la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral.

## Contenidos:

### 1. Hábitos de consumo

Evolución de los hábitos de consumo y de los medios de pago. Modelos de comportamiento del consumidor. Problemas relacionados con las conductas de consumo y gasto. La responsabilidad social corporativa en materia de consumo (RSC): la fidelización y satisfacción del consumidor. Evolución de los hábitos de consumo en tienda física y online. Nuevas plataformas de compra E-commerce. Modelos de negocio online. Prescriptores (influencers).

### 2. Análisis del comportamiento del consumidor

Variables que intervienen en el proceso de decisión de compra. Influencia del marketing y la publicidad en el consumidor: Legislación reguladora de la publicidad. El etiquetado y el merchandising. Normativa de etiquetado y precios. Cláusulas abusivas en los contratos de compraventa. El derecho de desistimiento. Sistemas de autorregulación en la publicidad y política de comunicación de la empresa con la clientela: información veraz, cierta y transparente del uso y consumo de los productos y/o servicios. Venta a distancia y Comercio electrónico: características y problemas en el ámbito de los consumidores. La protección de los derechos de los consumidores: Reclamaciones y medios de resolución alternativa de conflictos.

### 3. Técnicas de segmentación aplicadas al consumo

Descripción de la población objetivo, actividades, sectores, empresas o consumidores sensibles o vulnerables en materia de consumo. Técnicas de segmentación de mercados aplicados al consumo: La segmentación del mercado según criterios de protección al consumidor. Naturaleza y proceso. Segmentos de población más vulnerables por situaciones de inferioridad o falta de transparencia. Sectores/empresas/productos y/o servicios sensibles en materia de consumo: productos/servicios de uso generalizado o gran consumo. Fomento de la igualdad en el desarrollo de campañas publicitarias.

### 4. Organización, gestión y evaluación de acciones de información y formación en materia de consumo a consumidores

Determinación de necesidades informativas y formativas a cubrir por la acción. Metodología didáctica: métodos, técnicas de aprendizaje y dirección de grupos. Técnicas de comunicación y dinámica de grupos. Aplicación de técnicas de dinamización y dirección de grupos. Recursos didácticos. Cronogramas. Presupuestos. Difusión de las acciones. Evaluación de la acción: Objetivos de la evaluación. Tipos de evaluación. Pruebas de evaluación. Metodología de la evaluación de acciones de formación: evaluación de objetivos, contenidos, metodología, actividades, recursos, formadores. Elaboración de informes de evaluación. Indicadores de medición de las acciones Key Performance Indicators (KPI). Análisis del grado de satisfacción de las acciones por parte de los consumidores.

## **5. Técnicas de comunicación en actividades de información y formación en materia de consumo**

El proceso de comunicación: Tipos de comunicación. Dificultades y barreras en la comunicación. Comunicación oral: Características de la comunicación oral. Comunicación no verbal. Comunicación a pequeños o grandes grupos. Las presentaciones a través de aplicaciones informáticas. La comunicación en la empresa/organización. Dinámica de grupos y habilidades pedagógicas. Comunicación online. Metodología para impartir cursos online. Video marketing. Redes sociales de video marketing.

## **6. Preparación contenido online en materia de información y formación en consumo**

Tipos de contenidos: Presentaciones, píldoras informativas/formativas, infografías, podcast, webminars, videos, entre otros. Estructura de los contenidos. Aplicaciones y "software" específico para la elaboración de contenidos. Publicación del contenido en páginas web. Publicidad online. Imagen real y bancos de imágenes: los derechos de propiedad intelectual.

### **Parámetros de contexto de la formación:**

#### **Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

#### **Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la planificación de acciones de información y/o formación a consumidores en materia de consumo que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## **ANEXO VIII**

### **Cualificación profesional: Gestión y control del aprovisionamiento**

**Familia Profesional: Comercio y Marketing**

**Nivel: 3**

**Código: COM315\_3**

## Competencia general

Elaborar y controlar el plan de aprovisionamiento de mercancías de sistemas de producción y distribución en la cantidad, calidad, lugar y momento justo, realizando la programación del aprovisionamiento, el control de los flujos de producción y distribución, colaborando en la optimización y calidad de la cadena logística, utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa.

## Unidades de competencia

**UC1003\_3:** Elaborar el plan de aprovisionamiento

**UC1004\_3:** Controlar el plan de aprovisionamiento

**UC1005\_3:** Gestionar la cadena logística

**UC9998\_2:** Comunicarse en lengua inglesa con un nivel de usuario básico (a2), según el marco común europeo de referencia para las lenguas, en el ámbito profesional

## Entorno Profesional

### Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en empresas de cualquier sector, colaborando en las actividades de aprovisionamiento y gestión logística, dentro del departamento de producción, compras o logístico, en entidades de naturaleza privada, en grandes, medianas y pequeñas empresas, tanto por cuenta propia como ajena con independencia de su forma jurídica. Desarrolla su actividad dependiendo en su caso, funcional o jerárquicamente de un superior. Puede tener personal a su cargo en ocasiones, por temporadas o de forma estable. En el desarrollo de la actividad profesional relacionada con la gestión y control del aprovisionamiento, se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

### Sectores Productivos

Se ubica en el sector productivo de comercio y marketing, en el subsector relativo de almacenaje y gestión logística, teniendo un marcado carácter transectorial.

### Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

*Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprensivo de mujeres y hombres.*

Responsables de expedición de mercancías

Responsables de recepción de mercancías

Técnicos en logística del aprovisionamiento

Aprovisionadores logísticos

### Formación Asociada (480 horas)

#### Módulos Formativos

**MF1003\_3:** Elaboración del plan de aprovisionamiento (150 horas)

**MF1004\_3:** Control del plan de aprovisionamiento (90 horas)

**MF1005\_3:** Gestión de la cadena logística (120 horas)

**MF9998\_2:** Comunicación en lengua inglesa con un nivel de usuario básico (a2), según el marco común europeo de referencia para las lenguas, en el ámbito profesional (120 horas)

## **UNIDAD DE COMPETENCIA 1: ELABORAR EL PLAN DE APROVISIONAMIENTO**

**Nivel: 3**

**Código: UC1003\_3**

### **Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Prever la demanda real y estacional de mercancías para asegurar el plan productivo y de ventas en el almacén, cumpliendo los objetivos de la empresa.

CR1.1 Las previsiones de venta y demanda, para la realización del plan productivo se obtienen, del departamento responsable -marketing, producción o I+D+I-, atendiendo a la demanda de la clientela.

CR1.2 Los consumos históricos, lista de materiales y pedidos realizados, entre otros, se analizan, atendiendo al cumplimiento de los objetivos del plan de ventas y producción de la empresa.

CR1.3 El cumplimiento según el plan de producción y distribución se supervisa, utilizando herramientas de planificación de las necesidades de materiales MRP (Material Requirement Planning) y de planificación de la distribución tipo DRP (Distribution Requirement Planning).

CR1.4 Los lotes de materiales y pedidos del plan de producción y ventas se calculan, utilizando sistemas contrastados de planificación de la producción/distribución (MRP/DRP).

CR1.5 La lista de materiales/mercancías se elabora, utilizando sistemas de información y comunicación: Radiofrecuencia (RFID), Intercambio electrónico de datos (EDI), Sistemas de posicionamiento global (GPS), correo electrónico, Sistemas de Gestión de Almacenes, (SGA), entre otros.

CR1.6 Los márgenes de variación en la demanda se consideran, valorando las necesidades del plan de producción, asegurando su equilibrio, registrando por defecto o por exceso los límites de disponibilidad de materiales en un periodo determinado.

RP2: Detectar cuellos de botella y desabastecimientos, garantizando la capacidad de los centros de producción/distribución del almacén, para satisfacer la demanda prevista.

CR2.1 Las órdenes de suministro de materiales con fecha, cantidad y lote se elaboran, indicando la fecha, destino y ubicación del suministro, considerando las unidades productivas precedentes.

CR2.2 La capacidad de almacenamiento de la organización se supervisa, previendo el stock, la capacidad combinada producción/instalación, la capacidad de absorción por punto de venta o distribución, entre otros.

CR2.3 Los parámetros de stocks: máximo, mínimo, de seguridad, medio, y en consignación, se calculan, para los distintos centros de producción/distribución, atendiendo a la previsión de la demanda.

CR2.4 El stock disponible en la red de almacenes se contabiliza, atendiendo a la previsión de stocks, asegurando el nivel de servicio ofrecido a la clientela.

CR2.5 La secuencia de actividades del plan de producción y distribución se efectúa, utilizando herramientas de gestión de proyectos, verificando su desarrollo a través de esquemas de flujo e identificando cuellos de botella y desabastecimientos.

CR2.6 El reaprovisionamiento de la cadena de suministro se prevé con tiempo suficiente, considerando incidencias o variaciones en la demanda, ajustando los volúmenes de stock al nivel de servicio.

RP3: Coordinar los flujos de materiales y productos, programando el aprovisionamiento del almacén, para controlar desviaciones entre la oferta y demanda.

CR3.1 La sistemática justo a tiempo «Just In Time» (JIT) se aplica, a la programación y plazos de ejecución del plan de aprovisionamiento, utilizando en su caso, sistemas contrastados de planificación de la producción/distribución (MRP/DRP), implementando la cadena de suministro.

CR3.2 El calendario de aprovisionamiento se propone, asegurando el cumplimiento de los plazos comprometidos con la clientela, teniendo en cuenta la actividad productiva, periodos de cadencia, parones en la cadena de producción, plazos para el mantenimiento de las máquinas e instalaciones, entre otros, utilizando, en su caso, sistemas contrastados de planificación de la producción/distribución (MRP/DRP).

CR3.3 El programa de aprovisionamiento por proveedor y producto se establece, teniendo en cuenta el volumen del pedido, las unidades de carga, la capacidad de los medios de transporte, la compatibilidad de los productos y materias primas, entre otros, optimizando los costes de transporte y almacenaje.

CR3.4 Las necesidades de materias primas, materiales, partes, piezas o productos de las unidades de producción y distribución se determinan, considerando los parámetros de stocks: punto y lote de pedido, características de las mercancías, tiempo de tránsito del transporte, entre otros.

CR3.5 El reaprovisionamiento en caso de imprevistos, se establece, priorizando las necesidades de aprovisionamiento dentro de la cadena de suministro y producción o de la red de almacenes y puntos de venta, considerando el plan de producción y la estrategia comercial de la organización.

CR3.6 La calidad del proceso de aprovisionamiento se asegura, estableciendo procedimientos normalizados de gestión de pedidos y control de procesos, aplicando sistemas de mejora continua.

RP4: Incorporar sistemas de mejora continua en el almacén, controlando los planes de aprovisionamiento de materiales y productos para garantizar el nivel de servicio ofertado a la clientela.

CR4.1 Las técnicas Lean Manufacturing: (flexibilidad de líneas, estándares de trabajo, orden de las cosas (todo en su sitio), cambio de serie en tiempo limitado, aplicación del método Kanban, reparto uniforme, logística mejorada, entre otros), se implementan minimizando las pérdidas, incorporando valor añadido a la producción.

CR4.2 Los indicadores de control de los pedidos, «Key Performance Indicators» (KPI) se calculan, siguiendo criterios establecidos por la organización:

- Entregas a tiempo: porcentaje de entregas a tiempo.
- Entregas completas: porcentaje de entrega completas.
- Calidad en la entrega: porcentaje pedidos con incidencias.
- Tiempo de descarga: porcentaje pedidos descargados a tiempo.

CR4.3 Los recursos empresariales se gestionan, eliminando procesos duplicados, descartando actividades sin valor añadido, reduciendo la incertidumbre en la operativa de aprovisionamiento.

CR4.4 El desperdicio y los errores en los procesos se evita, disminuyendo los factores productivos ociosos.

CR4.5 Los sistemas de gestión International Organization for Standardization (ISO), modelos de excelencia y la planificación estratégica empresarial, entre otros, se incorporan mejorando la calidad en los procesos.

## **Contexto profesional:**

## **Medios de producción:**

Ordenadores personales en red local con conexión a Internet. Aplicaciones informáticas: tratamiento de textos, hojas de cálculo, bases de datos y realización de presentaciones. Programas específicos de programación y control de proyectos y tareas: PERT/CPM. Herramientas de planificación de las necesidades de materiales (MRP I y MRP II). Herramientas de planificación de la distribución (DRP). Herramientas de comunicación e intercambio de la información: Internet, correo electrónico. Sistemas de radiofrecuencia (RFID). Agenda electrónica y material de oficina. Internet industrial de las cosas (IIot). Sistemas de gestión de almacenes (SGA). Sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP). Sistemas de gestión de almacenes (WMS).

## **Productos y resultados:**

Demanda real y estacional de materiales y productos prevista. Cuellos de botella y desabastecimientos detectados. Flujos de materiales y productos coordinados. Sistemas de mejora continua en el almacén incorporados.

## **Información utilizada o generada:**

Previsiones de venta o demanda del período. Compromisos de finalización de la producción y disponibilidad. Niveles de servicio y política de stocks de la organización. Parámetros de los materiales, productos terminados y/o semielaborados tales como: cantidad, características técnicas, plazos y condiciones necesarias. Plan de producción. Estrategia comercial de la organización. Normativa de seguridad en el almacenaje de mercancías. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa sobre señalización y rotulación de embalajes. Normativa de protección medioambiental. Normativa sobre protección de datos.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 2: CONTROLAR EL PLAN DE APROVISIONAMIENTO

Nivel: 3

Código: UC1004\_3

### Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Controlar la ejecución del plan de aprovisionamiento, atendiendo al plan de producción y ventas, para satisfacer la demanda prevista.

CR1.1 Los costes de aprovisionamiento del plan de producción y distribución se controlan, registrando sus diferencias frente a los costes teóricos previstos.

CR1.2 La asignación de materiales por producto terminado se controla, atendiendo al plan de producción y distribución, evitando errores en las cantidades asignadas.

CR1.3 Las desviaciones en la ejecución del programa de aprovisionamiento se detectan, comparando con el programa de aprovisionamiento, analizando las causas que las han originado.

CR1.4 Las consecuencias de las desviaciones en el programa de aprovisionamiento se analizan, considerando el coste para su corrección: reaprovisionamiento no previsto, incumplimiento de plazos, roturas o excesos de stock, interrupciones de la producción y abastecimiento, pérdidas en general, entre otros.

CR1.5 La ejecución del reaprovisionamiento se efectúa, atendiendo a imprevistos y a la introducción de nuevos productos, teniendo en cuenta los costes, viabilidad de alternativas planteadas, departamentos afectados, entre otros.

CR1.6 La cadena de suministros se controla, organizando el reaprovisionamiento de materiales y productos, utilizando sistemas de Planificación de Recursos Empresariales (ERP).

RP2: Negociar con proveedores contratos de suministro de materiales y productos, asegurando el flujo de aprovisionamiento, para mejorar la rentabilidad empresarial.

CR2.1 Los contratos de suministro con proveedores se firman, detallando fechas, horarios, cadencia, tipo de entrega, lote mínimo, punto de pedido, entre otros, teniendo en cuenta la demanda prevista.

CR2.2 Los márgenes en precios y cláusulas del contrato de suministro o compra con los proveedores se establecen, cumpliendo los objetivos de producción y ventas de la organización, fomentando relaciones win to win.

CR2.3 Las condiciones de aprovisionamiento, transporte y embalaje de cada envío de materiales se acuerdan con el proveedor, asegurando la entrega de la mercancía, salvando los problemas de la última milla.

CR2.4 Las fluctuaciones de la demanda, cuellos de botella, paros en la producción, entre otros, se prevén con el proveedor, negociando las condiciones de aprovisionamiento de mercancías.

CR2.5 El envío de documentación derivada del proceso de compra y venta de mercancías, presupuesto, albarán, factura, entre otros, se efectúa, utilizando sistemas de Intercambio Electrónico de Datos (EDI).

CR2.6 La resolución de conflictos derivados de retrasos en la entrega, mal estado de la mercancía, falta de unidades, entre otros, se resuelven, pactando indemnizaciones y compensaciones por parte de los proveedores.

RP3: Crear equipos de trabajo de proveedores estratégicos, fomentando la coordinación entre ellos, para mejorar el proceso de aprovisionamiento de mercancías.

CR3.1 Las entregas de mercancías diarias se revisan, atendiendo al programa de aprovisionamiento, detectando fallos en los procesos de recepción, desconsolidación e intercambio de unidad de carga, entre otros, comunicando a los proveedores los errores.

CR3.2 El plan de control de proveedores se elabora, considerando: tasas de ruptura, costes de aprovisionamiento, flexibilidad ante modificaciones en el programa de fabricación y distribución, entre otros, garantizando la calidad y seguridad de las mercancías adquiridas.

CR3.3 El esquema de los flujos de aprovisionamiento se revisa para cada proveedor, analizando el stock de seguridad, puntos de almacenaje, flexibilidad, tipos de unidades de carga, naturaleza y frecuencia del transporte, condiciones de reparto de las mercancías y productos, entre otros.

CR3.4 Los equipos de proveedores de la organización (stakeholders) se coordinan, fomentando los procesos comunicativos, asegurando las entregas en tiempo y forma, construyendo canales de colaboración duraderos.

CR3.5 Los informes de evaluación de proveedores se envían a dirección, analizando el desempeño periódico, las aportaciones a la organización, la responsabilidad social corporativa (RSC), la gestión ambiental, entre otros.

RP4: Medir la huella de carbono de la cadena de suministro, controlando las emisiones CO2, para reducir el impacto medioambiental de la organización.

CR4.1 Los parámetros de control, contaminación, huella de carbono, entre otros, se recogen, en el contrato de suministro, respetando los máximos establecidos en la normativa medioambiental aplicable.

CR4.2 Las desviaciones en el cumplimiento de emisiones se revisa, evaluando su impacto, atendiendo a la escala de prioridad de la corrección o fin de operativa.

CR4.3 Las políticas de reducción de huella de carbono de la organización se comunican, a los empleados, proveedores, clientela, entre otros, fomentando la consecución de los objetivos fijados.

CR4.4 Las bonificaciones a proveedores se ofrecen, atendiendo al cumplimiento de parámetros medioambientales de reducción de emisiones de huella de carbono.

#### **Contexto profesional:**

#### **Medios de producción:**

Ordenadores personales en red local con conexión a Internet. Aplicaciones informáticas: ERP, módulos de compras específicos, tratamiento de textos, hojas de cálculo, bases de datos y realización de presentaciones. Programas específicos de programación y control de proyectos y tareas: PERT/CPM, cronogramas de barras o diagramas de GANTT. Herramientas de planificación de las necesidades de materiales (MRP I y MRP II). Herramientas de planificación de la distribución (DRP). Herramientas de comunicación e intercambio de la información: Internet, correo electrónico y EDI entre otros.

#### **Productos y resultados:**

Ejecución del plan de aprovisionamiento controlada Contratos de suministro de proveedores de materiales y productos negociados Equipos de trabajo de proveedores estratégicos creados Huella de carbono de la cadena de suministro medida.

#### **Información utilizada o generada:**

Previsiones de venta o demanda del período en base a variables estratégicas. Compromisos de finalización de la producción y disponibilidad. Niveles de servicio y política de stocks de la organización. Parámetros de los materiales, productos terminados y/o semielaborados tales como: cantidad, características técnicas, plazos y condiciones necesarias. Plan de producción. Estrategia de compras de la organización. Normas de seguridad vial, de salud y seguridad aplicables. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa de protección medioambiental. Normativa sobre protección de datos.

### **UNIDAD DE COMPETENCIA 3: GESTIONAR LA CADENA LOGÍSTICA**

**Nivel: 3**

**Código: UC1005\_3**

#### **Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Coordinar actividades dentro de la cadena logística, realizando el seguimiento de las mercancías para asegurar la trazabilidad y calidad de las operaciones.

CR1.1 Las actividades logísticas de cada operación se definen, a partir de la información de los pedidos y necesidades de mercancías previstas procedentes de los departamentos o clientes, internos y externos.

CR1.2 El proceso logístico se organiza, considerando las fases, plazos y acuerdos, entre otros, establecidos en el contrato, minimizando los costes de distribución.

CR1.3 Las actividades del proceso logístico se coordinan, utilizando aplicaciones de gestión de operaciones, considerando al menos los siguientes datos:

- Descripción del pedido, características de las mercancías, identificación de lotes, bultos y/o unidades de carga.
- Puntos y fecha de origen/recogida y destino/entrega.
- Centros de consolidación, centros de distribución de carga o plataformas logísticas de distribución.
- Puertos y aeropuertos, puntos de tránsito, terminales ferroviarias y otros nodos de transporte.
- Proveedores de servicio de transporte.
- Facturación de las operaciones y/o fases/servicios del proceso logístico.

CR1.4 La trazabilidad de las mercancías se asegura, considerando: tipo de mercancía, origen, lote, stock, destino y destinatario, entre otros, utilizando tecnología de visibilidad en tiempo real.

CR1.5 El seguimiento continuo de las operaciones se realiza, verificando el paso por los almacenes intermedios, centros de distribución, transbordos, aduanas, entre otros, cumpliendo el calendario y horarios, utilizando sistemas de información y comunicación disponibles: RFID (Radiofrecuencia), EDI, GPS, correo electrónico, SGA (Sistema de Gestión de Almacenes) entre otros.

RP2: Elaborar el presupuesto de la cadena logística, calculando costes asociados a la operación para controlar las desviaciones.

CR2.1 El coste estimado de la gestión logística de mercancías se calcula, considerando los costes asociados a cada operación y/o departamento y al menos:

- Costes de almacenaje y stock.
- Coste de operaciones auxiliares de conservación y mantenimiento.
- Coste de transporte, recogida y/o entrega de las mercancías.
- Costes de manipulación de la mercancía (carga, descarga, preparación entre otros).

– Coste de gestión de la documentación e información, entre otros.

CR2.2 El escandalo de costes y las estimaciones de coste por operación o servicio con la clientela se elabora, utilizando hojas de cálculo u otras aplicaciones informáticas.

CR2.3 Los costes se controlan, comparando los costes producidos con los presupuestados inicialmente.

CR2.4 Las medidas correctoras a adoptar se analizan, interpretando, las variaciones producidas respecto de los costes previstos en la cadena logística.

CR2.5 Las propuestas de mejora para la eficiencia de la cadena logística se transmiten, a las personas designadas por la organización o a los superiores jerárquicos, atendiendo a criterios de mejora continua.

RP3: Gestionar las operaciones sujetas a logística inversa, determinando el tratamiento a dar a las mercancías retornadas, para mejorar la eficiencia de la cadena logística.

CR3.1 El tratamiento para las mercancías retornadas –reparación, reciclado, eliminación o reutilización en mercados secundarios– se identifica, analizando la información procedente del remitente o destinatario, utilizando sistemas de comunicación.

CR3.2 Las actividades relacionadas con la logística inversa –devolución, reutilización o reciclado de las mercancías– se organizan, aplicando la política de devolución o acuerdos alcanzados con la clientela.

CR3.3 La obsolescencia y contaminación de las mercancías se previene, tomando medidas en función de las cualidades de los productos retornados.

CR3.4 La recogida de envases retornables se coordina, con la entrega de nueva mercancía, cumpliendo la ruta, los espacios, los tiempos, entre otros.

CR3.5 Las unidades y equipos de carga: contenedores, paletas, cajas, embalajes de las mercancías, entre otros, se gestionan, considerando su reutilización en otras operaciones de la cadena logística, evitando el transporte en vacío.

RP4: Gestionar los flujos de información con la clientela y los proveedores, proponiendo acciones correctoras para mejorar la calidad y eficiencia de la cadena logística.

CR4.1 La información procedente del sistema de comunicación y seguimiento de las mercancías establecido por la organización se valida, registrando la información en la aplicación o sistema de comunicación acordado con la clientela, interna o externa.

CR4.2 La información procedente del sistema de comunicación y seguimiento de las mercancías se trasmite a la clientela y los proveedores, informando de las incidencias y retrasos.

CR4.3 Las incidencias y contingencias ocurridas durante el proceso logístico o reclamaciones de la clientela se clasifican, detectando sus repeticiones, corrigiendo errores, mejorando el servicio prestado.

CR4.4 Los indicadores de calidad y eficiencia de la cadena logística, «Key Performance Indicators» (KPI) se calculan periódicamente, siguiendo los criterios establecidos por la organización y las recomendaciones de organizaciones de normalización, considerando al menos:

- Entregas a tiempo: porcentaje de entregas a tiempo.
- Entregas completas: porcentaje de entrega completas.
- Calidad en la entrega: porcentaje pedidos con incidencias.
- Tiempo de descarga: porcentaje pedidos descargados a tiempo.

CR4.5 Las acciones de mejora continua en la organización se proponen, interpretando los resultados del cálculo de los indicadores logísticos de calidad y eficiencia (KPIS) respecto al nivel del servicio entre los elementos de la cadena logística.

RP5: Resolver los imprevistos, incidencias y reclamaciones que se produzcan en la cadena logística, atendiendo al plan de calidad de la empresa para asegurar la satisfacción de la clientela.

CR5.1 La resolución de las incidencias y reclamaciones procedentes de proveedores y clientes internos o externos se resuelven, en el menor tiempo posible, realizando las gestiones necesarias.

CR5.2 Las dificultades sobrevenidas dentro de la cadena logística se resuelven, consensuando las alternativas con los operadores implicados.

CR5.3 Los planes de acción para la resolución de imprevistos se elaboran, evaluando necesidades de recursos humanos y materiales.

CR5.4 La resolución de las contingencias, emergencias y desabastecimiento de las mercancías se resuelven, atendiendo al protocolo de imprevistos y al plan de emergencia acordado con la clientela.

RP6: Generar el Plan de Gestión Medioambiental (PGM) de la organización, aplicando a la cadena de suministro protocolos para minimizar el impacto en el medio ambiente.

CR6.1 El Plan de Gestión de Residuos (PGR) se realiza, reduciendo el impacto que generan los residuos, mejorando el funcionamiento de la organización.

CR6.2 La huella de carbono generada en la actividad se reduce, aplicando medidas correctoras, minimizando el impacto medioambiental.

CR6.3 Los objetivos para reducir la producción de residuos, así como los impactos negativos que la actividad de la empresa puede producir en el medio ambiente se fijan, mejorando la salud de los trabajadores, minimizando los residuos generados.

CR6.4 Los residuos peligrosos y no peligrosos generados por la cadena de suministro se registran, verificando el destino de los mismos, coordinando su gestión medioambiental.

CR6.5 El plan de gestión medioambiental se difunde, entre proveedores y clientela, aportando datos reales, cumpliendo estándares de Responsabilidad Social Corporativa (RSC).

**Contexto profesional:****Medios de producción:**

Ordenadores personales en red local con conexión a Internet y sistemas de radiofrecuencia (RFID). Aplicaciones informáticas: procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos, programas específicos de planificación y control de las operaciones logísticas, programas de gestión de relaciones con la clientela (CRM) y programas de seguimiento de las mercancías, aplicaciones para la gestión de tareas y sistemas de información y comunicación. Sistemas de localización de las mercancías por radiofrecuencia, RFID, GPS, sistemas de comunicación electrónica de datos, EDI, correo electrónico, SGA (Sistema de Gestión de Almacenes), blockchain. Elementos informáticos periféricos de salida y entrada de información. Instalaciones telemáticas, soportes y materiales de archivo. Agenda electrónica y material de oficina. Sistemas de planificación de recursos empresariales «Enterprise Resource Planning» (ERP). Inteligencia artificial (IA).

**Productos y resultados:**

Actividades dentro de la cadena logística coordinadas. Presupuesto de la cadena logística elaborado. Operaciones sujetas a logística inversa gestionadas. Flujos de información con clientela y proveedores gestionados. Imprevistos, incidencias y reclamaciones que se produzcan en la cadena logística resueltos. Plan de Gestión Medioambiental (PGM) de la organización generado.

**Información utilizada o generada:**

Información sobre contratos de distribución y/o suministro. Documentación técnica y/o administrativa de mercancías. Información sobre las variaciones en los costes. Información procedente del seguimiento de cada fase de la operación. Criterios de la organización y recomendaciones sobre el cálculo de los indicadores logísticos. Información sobre mercancías retornadas. Normativa aplicable nacional e internacional sobre contratación y transporte. Normativa sanitaria y medioambiental. Protocolo o plan de emergencia para resolución de imprevistos y contingencias. Normativa sobre protección de datos. Normativa sobre prevención de riesgos laborales.

**UNIDAD DE COMPETENCIA 4: COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL**

Nivel: 2

Código: UC9998\_2

## Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Interpretar el sentido general de la información oral en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, de forma precisa, emitida por cualquier persona o medio de emisión/comunicación, para identificar la aplicabilidad de los datos y garantizar el servicio.

CR1.1 Los medios de producción asociados a las actividades profesionales se detectan para garantizar su identificación en una situación de trabajo, garantizando su comprensión global en función del contexto en el que se utilicen.

CR1.2 La información oral emitida por distintos medios (comunicación, materiales audiovisuales técnicos, videos, CD, DVD u otros, retransmitidos o grabados) se interpreta de forma precisa para favorecer el desarrollo de la actividad, empleando estrategias que permitan inferir los datos recibidos de manera incompleta discriminando los posibles patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación de uso común o específicos del medio.

CR1.3 Las instrucciones de trabajo, advertencias y consejos de operaciones definidas se interpretan, intercambiando información sobre el tema a tratar, a fin de aplicarlas en el desempeño de su competencia, identificando el contexto de la intervención.

CR1.4 Las necesidades, reclamaciones, incidencias y malentendidos sobre las actividades profesionales manifestadas oralmente por diferentes interlocutores se interpretan, practicando una escucha atenta para extraer las claves principales y presentando, a la vez que transmitiendo distintas soluciones a la persona responsable.

RP2: Interpretar la información y documentación escrita en lengua inglesa con un nivel de usuario básico que contengan estructuras y un léxico de uso común, tanto de carácter general como más específico, para realizar la actividad profesional.

CR2.1 La información escrita en un registro técnico, relativa a documentación referida a la actividad profesional se extrae, procediendo a su resumen y/o interpretación, utilizando herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos).

CR2.2 La documentación técnica escrita se extrae, procediendo a su resumen y/o interpretación, adecuándola a los condicionantes que la pueden afectar (canal de la comunicación: fax, e-mail o carta, costumbres en el uso de la lengua, grafía deficiente, impresión de baja calidad, entre otros).

CR2.3 La información implícita en informes y/o documentos se extrae, procediendo a su resumen y/o interpretación, para facilitar el análisis de la situación aplicando criterios de contextualización y coherencia relacionados con el sector.

CR2.4 Las interfaces de los soportes informáticos que se visualicen se interpretan en función de la actividad profesional para garantizar el registro y la transmisión de los datos.

CR2.5 Las necesidades, reclamaciones, incidencias y malentendidos sobre las actividades profesionales que interactúan con otros interlocutores se interpretan

practicando una escucha atenta para extraer las claves principales, presentando y transmitiendo distintas soluciones a la persona responsable.

CR2.6 Los avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro situados en el área de trabajo vinculados a su actividad profesional se interpretan para garantizar la seguridad del trabajador como un acto de preservación de su integridad física.

CR2.7 Los textos escritos traducidos con herramientas de traducción, manuales o informáticas se revisan para su mejor interpretación, aplicando criterios de contextualización a su actividad.

CR2.8 El significado de términos desconocidos escritos, en caso de no poder deducirse del contexto o el apoyo visual, se traduce para asimilar la explicación del término utilizando herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos).

RP3: Transmitir oralmente, interaccionando en lengua inglesa con un nivel de usuario básico con otros interlocutores para realizar las actividades profesionales sobre información relacionada con aspectos técnicos específicos de su competencia, identificando la aplicabilidad de los datos y garantizando servicio.

CR3.1 Los datos para el desarrollo de la actividad profesional se obtienen de las conversaciones y entrevistas mantenidas con otros interlocutores para facilitar su ejecución, a partir de la identificación y valoración de los mismos.

CR3.2 Los datos que se consideren necesarios para el desempeño de la actividad profesional a partir de comunicaciones se extraen utilizando recursos de apoyo a la traducción expresándolos en lengua estándar, con claridad, razonable fluidez y corrección, para la obtención del nivel de información previsto requiriendo, en su caso, las aclaraciones pertinentes para su completa comprensión, aplicando las normas de cortesía, protocolo asociadas al marco cultural u otras adecuadas a contextos de comunicación formal e informal.

CR3.3 La información contextual y no oral que se produce en conversaciones en grupo, visitas, negociaciones, reuniones de trabajo se interpreta procediendo al contraste con el contexto, antecedentes o testimonios para fidelizar los datos a obtener, teniendo en cuenta el tono, humor, significado de expresiones idiomáticas, chistes y comportamientos de los interlocutores.

CR3.4 Las comunicaciones se realizan para conseguir un intercambio de información estandarizado referido a su actividad profesional, garantizando su fiabilidad a través de consultas a la normativa aplicable o a normas internas del propio trabajo o empresa.

CR3.5 Los elementos lingüísticos léxicos y funcionales en un intercambio oral de información se aplican, si procede, para facilitar la interpretación y comunicación, teniendo en cuenta las características del sector.

RP4: Expresar oralmente en lengua inglesa con un nivel de usuario básico la información relacionada con aspectos técnicos de la actividad profesional, adaptándose al canal de comunicación, presencial o a distancia que garantice la transmisión de la misma.

CR4.1 Las consideraciones técnicas de operaciones emitidas de forma oral relativas al uso de productos o ejecución de trabajos se comunican para garantizar la ejecución de las actividades en cualquier contexto (presencial, radiofónico o virtual), considerando las características del medio.

CR4.2 La información expresada de forma oral se emite para facilitar la comunicación de actividades profesionales utilizando vocabulario y construcciones gramaticales que permitan hacerse entender en la transmisión de la misma.

CR4.3 La caracterización sobre los medios de producción presentadas por los interlocutores que interactúan en el desempeño de las actividades profesionales se interpretan para su posible resolución presentando distintas soluciones al superior responsable.

RP5: Cumplimentar en lengua inglesa con un nivel de usuario básico la documentación, textos rutinarios, sencillos y coherentes, redactando, si procede, teniendo en cuenta la terminología al uso, relativa a expresiones, estructura y formas de presentación para dar respuesta a la actividad profesional.

CR5.1 La documentación se redacta a partir de varias fuentes seleccionadas con coherencia discursiva a fin de conseguir un desempeño efectivo de la actividad profesional, en base al conocimiento de la terminología del sector y de la normativa aplicable en el desempeño de su competencia.

CR5.2 Las expresiones usuales requeridas en los diferentes tipos de documentación (escritos, faxes, formularios, mensajes electrónicos, entre otros) se aplican en cualquier comunicación o documentación exigida, para diligenciar los escritos según costumbre y expresiones propias del sector.

CR5.3 Las consideraciones (características del producto, precio, condiciones de pago, transporte, entre otros) presentadas/recibidas, escritas/verbalizadas vinculadas a los interlocutores relacionados con la actividad profesional se interpretan para su posible resolución presentando distintas soluciones al superior responsable.

## **Contexto profesional:**

## **Medios de producción:**

Herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos).

## **Productos y resultados:**

Interpretación del sentido general de la información oral, de la información y documentación, transmisión oral, expresión oral, cumplimentación de documentación en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, respectivamente.

## **Información utilizada o generada:**

Información procedente de medios de comunicación, materiales audiovisuales técnicos, videos, CD, DVD u otros, retransmitidos o grabados. Instrucciones de trabajo/advertencias/aviso/consejos/especificaciones técnicas. Necesidades/reclamaciones/incidencias/malentendidos. Normativa aplicable, recomendaciones internacionales y normas internas

de trabajo. Informes, manuales, planos, cartas, faxes, revistas, libros, páginas de Internet, «software», foros, glosarios en línea, correos electrónicos. Interfaces de los soportes informáticos. Avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro. Escritos, faxes, formularios, mensajes electrónicos, jerga y expresiones propias del sector.

## MÓDULO FORMATIVO 1: ELABORACIÓN DEL PLAN DE APROVISIONAMIENTO

Nivel: 3

Código: MF1003\_3

Asociado a la UC: Elaborar el plan de aprovisionamiento

Duración: 150 horas

### Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Determinar la demanda real y estacional de mercancías, asegurando el plan productivo y de ventas del almacén.

*CE1.1 Establecer previsiones de venta y demanda según mercado, asegurando el plan de producción de la empresa.*

*CE1.2 Elaborar relaciones de consumos históricos, lista de materiales y pedidos, entre otros, garantizando los objetivos del plan de ventas y producción de la empresa.*

*CE1.3 Aplicar técnicas de planificación al plan de producción y distribución, utilizando herramientas, MRP (Material Requirement Planning) y de planificación de la distribución tipo DRP (Distribution Requirement Planning).*

*CE1.4 En un supuesto práctico de simulación de un proceso de gestión de almacenes, atendiendo a la organización de las mercancías:*

*– Calcular lotes de materiales y pedidos del plan de producción y ventas, utilizando herramientas MRP/DRP, asegurando la cadena de suministro.*

*– Elaborar la lista de materiales/mercancías utilizando sistemas Radiofrecuencia (RFID), Intercambio electrónico de datos (EDI), Sistemas de posicionamiento global (GPS), correo electrónico, Sistemas de Gestión de Almacenes, (SGA), entre otros, mejorando la gestión del plan de aprovisionamiento.*

*CE1.5 Determinar márgenes de variación de la demanda, valorando las necesidades del plan de producción.*

C2: Prever cuellos de botella y desabastecimientos, garantizando la utilización de las instalaciones en el almacén.

*CE2.1 Establecer secuencias de actividades del plan de producción, utilizando herramientas de gestión de proyectos, garantizando el funcionamiento del plan de aprovisionamiento.*

*CE2.2 Determinar capacidades de almacenamiento, previendo las variables, stocks, capacidad, producción, entre otros, analizando los resultados.*

*CE2.3 En un supuesto práctico de simulación de un proceso de gestión de almacenes, atendiendo a la capacidad de almacenamiento:*

*– Calcular los parámetros de stock, analizando la previsión de la demanda, atendiendo al plan de aprovisionamiento.*

*– Calcular los parámetros de stock, en función del centro de producción o distribución, comparando los resultados.*

*– Elaborar órdenes de suministro de materiales con fecha, cantidad, lote, entre otros, considerando las unidades productivas precedentes.*

*– Calcular el stock de seguridad para un determinado nivel de probabilidad de ruptura de stock y su coste, identificando los costes de demanda insatisfecha.*

*CE2.4 Determinar el stock disponible, atendiendo a su previsión, asegurando el nivel de servicio ofertado al cliente.*

*CE2.5 Diferenciar ordenes de suministro en función del proveedor y canal de entrega, considerando las unidades productivas precedentes, garantizando el nivel de servicio.*

*CE2.6 Identificar variables de reaprovisionamiento en la cadena de suministro con tiempo suficiente, ajustando los volúmenes de stock al nivel de servicio.*

**C3: Planificar flujos de materiales y productos, controlando las desviaciones entre la oferta y demanda.**

*CE3.1 Determinar la importancia de la aplicación de la sistemática justo a tiempo «Just in Time» (JIT) en la programación y fijación de plazos de ejecución del plan de aprovisionamiento, utilizando sistemas de planificación de la producción/distribución.*

*CE3.2 En un supuesto práctico de simulación de un proceso de gestión de almacenes, atendiendo a la capacidad de almacenamiento:*

*– Calcular el calendario de reaprovisionamiento, la capacidad productiva y los posibles paros o averías de los equipos e instalaciones, asegurando el cumplimiento de plazos comprometidos con los clientes.*

*– Elaborar planes de requerimientos de producción «Distribution Resource Planning» (DRP), calculando el reabastecimiento del inventario para los niveles de la cadena de suministro en un almacén.*

*CE3.3 Utilizar programas de reaprovisionamiento, considerando volúmenes, unidades de carga, capacidad de transporte, entre otras, por proveedor y producto.*

*CE3.4 Detectar necesidades de materias primas, materiales, piezas o productos de las unidades de producción y distribución en el almacén, garantizando el control de coste y flujos de las mercancías.*

*CE3.5 Aplicar técnicas de gestión de pedidos y control de procesos, cumpliendo estándares de calidad, asegurando el nivel de servicio ofertado al cliente.*

C4: Diseñar planes de aprovisionamiento de mercancías en el almacén, incorporando sistemas de mejora continua y de logística verde, garantizando el nivel de servicio ofertado al cliente.

*CE4.1 Aplicar técnicas Lean Manufacturing: flexibilidad de líneas, reparto uniforme, método Kanban, orden de las cosas (todo en su sitio), entre otros, estandarizando el estado de las instalaciones, consiguiendo una logística mejorada.*

*CE4.2 En un supuesto práctico de simulación de un proceso de gestión de almacenes, incorporando sistemas de mejora continua:*

*– Evaluar procesos de mejora continua: separación de innecesarios, eliminación de desperdicios, señalización de anomalías, entre otros, midiendo la calidad de la cadena de suministro.*

*– Determinar indicadores de control de los pedidos, «Key Performance Indicators» (KPI), determinando los puntos críticos.*

*CE4.3 Utilizar sistemas de mejora de recursos empresariales, eliminando procesos duplicados, actividades sin valor, entre otros, reduciendo la incertidumbre en la operativa de aprovisionamiento.*

*CE4.4 Identificar desperdicios y errores en los procesos, disminuyendo los factores productivos ociosos, garantizando la consecución de mejores resultados.*

*CE4.5 Aplicar técnicas de gestión internacional (ISO), mejorando la calidad en los procesos empresariales.*

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.3; C3 en relación a CE3.2; C4 respecto a CE4.2.

Otras capacidades:

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación en las condiciones de trabajo entre mujeres y hombres.

## Contenidos:

### 1. Planificación del proceso de aprovisionamiento en la cadena de suministro

Cadena de suministro. Previsión de demanda y plan de ventas. Plan de producción y de materiales. Objetivos de la función de aprovisionamiento. El ciclo de aprovisionamiento. El proceso administrativo del aprovisionamiento. Logística ajustada «Logística Lean Manufacturing». Variables que influyen en las necesidades de aprovisionamiento: previsión de demanda, volumen de pedido, precio, plazo de aprovisionamiento y plazo de pago. Programación del aprovisionamiento. Nivel de servicio y stock de seguridad. Tamaño óptimo de pedidos. Modelos de reaprovisionamiento continuo y periódico: el punto de pedido.

### 2. Planificación de stocks y gestión de inventarios

Planificación para demanda uniforme y no uniforme. Reducción de puntos de almacenamiento. Variaciones de la demanda y nivel de stocks. Costes de inventarios. Gestión integrada de stocks. Simulación dinámica de estrategias de reaprovisionamiento. Métodos de determinación de pedidos. Determinación del stock de seguridad. Punto de pedido. Justo a Tiempo «Just in Time» (JIT). Método Kanban. Logística verde.

### 3. Programación de la producción y distribución

Previsión de ventas y producción. Plan de producción con limitaciones de stocks. Producción regular y extraordinaria. Programación de la producción. Producción por lotes. Estructura del producto. Lista de materiales. Planificación de las necesidades de materiales MRP (Material Requirement Planning) y de planificación de la distribución DRP (Distribution Requirement Planning). Aplicaciones informáticas de base de datos y hojas de cálculo. Internet Industrial de las Cosas (IIoT).

### 4. Programación y control de proyectos

Métodos de control de proyectos: PERT, CPM y GANTT. Definición de actividades. Construcción del grafo PERT. Cálculo de tiempos y holguras. Calendario de ejecución y nivelación de recursos. Métodos de mejora continua KAIZEN, SIX SIGMA.

## Parámetros de contexto de la formación:

### Espacios e instalaciones:

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la elaboración del plan de aprovisionamiento, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
  - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## MÓDULO FORMATIVO 2: CONTROL DEL PLAN DE APROVISIONAMIENTO

**Nivel: 3**

**Código: MF1004\_3**

**Asociado a la UC: Controlar el plan de aprovisionamiento**

**Duración: 90 horas**

**Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Aplicar técnicas de supervisión al plan de producción y ventas, determinando el plan de aprovisionamiento según la demanda prevista.

*CE1.1 Detectar diferencias entre costes teóricos previstos y costes de aprovisionamiento, cumpliendo el plan de producción y distribución.*

*CE1.2 Calcular la asignación de materiales por producto terminado, atendiendo a un plan de producción y distribución, evitando errores en las cantidades asignadas.*

*CE1.3 Identificar desviaciones en la ejecución de un programa de aprovisionamiento, detectando costes de roturas de stock, interrupciones de producción y abastecimiento, incumplimiento plazos, entre otros.*

*CE1.4 Aplicar técnicas de supervisión al plan de aprovisionamiento del almacén, analizando costes de viabilidad, alternativas a nuevos productos, departamentos afectados, entre otros.*

*CE1.5 Definir indicadores de calidad y eficacia operativa en la gestión de proveedores, comparando los resultados obtenidos.*

*CE1.6 En un supuesto práctico de simulación del análisis de información procedente del proceso de aprovisionamiento:*

– *Asegurar la fiabilidad e integridad de la gestión de los datos ante la eliminación o actualización de registros, evitando duplicidades o información no relacionada.*

– *Manejar con precisión las tecnologías de la información (TIC), realizando consultas y gestionando datos.*

- *Calcular el periodo de reaprovisionamiento, el volumen óptimo de pedido, punto de pedido, entre otros, estableciendo estrategias de asignación de stocks en la cadena de suministro.*

C2: Elaborar contratos de suministro de materiales y productos, aplicando técnicas de negociación con proveedores, asegurando el flujo de aprovisionamiento.

*CE2.1 Elaborar contratos de suministro con proveedores especificando fechas, horarios, cadencia, tipo de entrega, lote mínimo, punto de pedido, entre otros, incluyendo la demanda prevista.*

*CE2.2 Establecer márgenes de precios de compra de materiales y productos, cumpliendo objetivos de producción y ventas.*

*CE2.3 Aplicar técnicas de negociación con proveedores, garantizando la entrega de la mercancía, salvado problemas de última milla, cuellos de botella, embalaje, paros de producción, transporte, entre otros.*

*CE2.4 Cumplimentar la documentación del proceso de compra y venta: nota de pedido, albarán, factura, entre otros, utilizando sistemas de intercambio electrónico de datos (EDI).*

*CE2.5 Determinar puntos y fecha con proveedores, verificando retrasos en la entrega, mal estado de la mercancía, falta de referencias, entre otros.*

*CE2.6 En un supuesto práctico, analizando resultados de un proceso de aprovisionamiento, comparando las ofertas de varios proveedores:*

- *Calcular ratios de control y gestión de proveedores, analizando los resultados.*
- *Elaborar gráficos comparativos de proveedores, interpretando los resultados.*
- *Clasificar proveedores, según los criterios establecidos, tiempo de servicio y/o nivel de servicio.*

C3: Configurar equipos de trabajo formados por proveedores estratégicos, mejorando el proceso de aprovisionamiento de mercancías.

*CE3.1 Elaborar comunicados para proveedores, recogiendo errores en las entregas, siguiendo el programa de aprovisionamiento, revisando diariamente la recepción de mercancías.*

*CE3.2 Explicar el proceso de revisión con proveedores, stock de seguridad, puntos de almacenaje, flexibilidad, tipos de unidades de carga, naturaleza y frecuencia del transporte, condiciones de reparto de las mercancías y productos, entre otros, analizando el esquema de flujos de aprovisionamiento.*

*CE3.3 Aplicar técnicas de coordinación de equipos de proveedores, fomentando procesos comunicativos, estableciendo canales de colaboración duraderos.*

*CE3.4 Elaborar informes de evaluación de proveedores, analizando la responsabilidad social corporativa, gestión medio ambiental, aportaciones a la organización entre otros.*

*CE3.5 En un supuesto práctico, analizando conversaciones con proveedores, de forma presencial, telefónica o a través de medios telemáticos:*

*– Elaborar un documento con puntos clave a tratar en esa operación, incorporando datos de contacto de proveedores.*

*– Adaptar la actitud, conversación, escritura, entre otros, a la situación de la que se parte, aplicando estrategias de marketing.*

*– Aplicar técnicas de fidelización de proveedores, analizando el proceso de negociación, aplicando técnicas «yo gano tú ganas» (win to win).*

**C4:** Determinar medidas de control y reducción de huella de carbono, mejorando parámetros no financieros en el proceso de aprovisionamiento de mercancías.

*CE4.1 Definir indicadores de contaminación, respetando los máximos fijados por la normativa de protección medioambiental aplicable.*

*CE4.2 Evaluar el impacto de las emisiones producidas en una cadena de aprovisionamiento, aplicando técnicas de logística verde.*

*CE4.3 En un supuesto práctico de simulación de un proceso de aprovisionamiento, atendiendo a criterios medioambientales:*

*– Indicar parámetros de reducción de huella de carbono, elaborando diagramas de flujo de mercancías, señalando puntos operativos que intervienen en el proceso de aprovisionamiento.*

*– Determinar alternativas de proveedores, rutas y modos de transporte, previendo fluctuaciones en la demanda de mercancías.*

*CE4.4 Definir bonificaciones o penalizaciones como consecuencia de las emisiones de huella de carbono que puedan aplicar, cumpliendo los parámetros medioambientales.*

**C5:** Utilizar los mecanismos de seguimiento y control de programas de aprovisionamiento.

*CE5.1 Explicar el proceso de control que deben seguir los pedidos realizados a un proveedor en el momento de recepción en el almacén.*

*CE5.2 Definir indicadores de calidad y eficacia operativa en la gestión de proveedores.*

*CE5.3 Explicar las incidencias y problemas más frecuentes del proceso de aprovisionamiento distinguiendo al menos: faltantes, retrasos y defectuosos, entre otros, asignando responsabilidades dentro de la cadena de suministro.*

*CE5.4 En un caso práctico debidamente caracterizado, con los resultados de un proceso de aprovisionamiento:*

- *Calcular las principales ratios de control y gestión de proveedores.*
- *Elaborar gráficos de resultados que permitan la interpretación de los resultados de las ratios.*
- *Clasificar los proveedores críticos según unos criterios de valoración definidos.*

*CE5.5 En un caso práctico debidamente caracterizado de anomalías en la recepción de un pedido, explicar las posibles medidas que hay que adoptar para su resolución.*

*CE5.6 En un caso práctico debidamente caracterizado, redactar un informe de evaluación de proveedores de manera clara y estructurada, utilizando aplicaciones informáticas y conteniendo al menos: análisis de la situación, detección de problemas y puntos críticos, costes y conclusiones o propuesta de soluciones en caso de problemas de aprovisionamiento.*

### **Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.6; C2 respecto a CE2.7; C3 en relación al CE3.5; C4 respecto a CE4.3.

Otras capacidades:

Favorecer el desarrollo profesional y personal en el equipo de trabajo.

Adaptarse a la organización, a sus cambios estructurales y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.

Respetar la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral.

### **Contenidos:**

#### **1. Gestión de compras en la función de aprovisionamiento**

Previsión de necesidades: plan de compras y programa de necesidades. Identificación de fuentes de suministro y búsqueda de proveedores. Petición de ofertas y pliego de condiciones de aprovisionamiento. Elementos del contrato de compraventa/suministro. Criterios de selección/evaluación de proveedores: económicos, servicio y calidad. Análisis comparativo de ofertas de proveedores: el fichero de proveedores.

#### **2. Seguimiento y control de proveedores**

Proceso de aprovisionamiento. Ordenes de pedido/entrega. Recepción, identificación y verificación de pedidos. Seguimiento del pedido. Control de salidas. Diagrama de flujo de documentación: seguimiento on-line y off-line. Aplicaciones informáticas de gestión y seguimiento de proveedores. Registro y valoración de proveedores: archivo y actualización.

### 3. Técnicas de comunicación y protocolo en la gestión de proveedores

Los procesos de comunicación en la gestión de proveedores. Técnicas de comunicación en contextos nacionales e internacionales. Las relaciones con proveedores: motivos de satisfacción y discrepancias. Sistemas de comunicación e información con proveedores: transmisión electrónica de datos. Protocolo nacional e internacional.

### 4. Técnicas de negociación con proveedores

Etapas del proceso de negociación. Estrategias y actitudes en la negociación. Cualidades del negociador: comunicación, persuasión y habilidades. Preparación de la negociación. Análisis de las situaciones de partida: fortalezas y debilidades propias y de la otra parte. Argumentación y tratamiento de objeciones. Estrategia ante situaciones especiales: monopolio, proveedores exclusivos y otras.

#### Parámetros de contexto de la formación:

##### Espacios e instalaciones:

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

##### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la elaboración del plan de aprovisionamiento, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

### MÓDULO FORMATIVO 3: GESTIÓN DE LA CADENA LOGÍSTICA

Nivel: 3

Código: MF1005\_3

Asociado a la UC: GESTIONAR LA CADENA LOGÍSTICA

Duración: 120 horas

**Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Aplicar técnicas de planificación de actividades dentro de una cadena logística, realizando el seguimiento de las mercancías, asegurando la trazabilidad y calidad de las operaciones logísticas.

*CE1.1 Definir actividades logísticas, analizando información de pedidos y necesidades de mercancías, en función del departamento, proveedores, clientes, entre otros.*

*CE1.2 En un supuesto práctico en el que se facilita información sobre un modelo de contrato, dentro de la cadena logística:*

*– Complimentar modelos de contrato de servicios logísticos, definiendo su tipología, plazos del proceso, acuerdos pactados entre las partes, costes, entre otros.*

*– Enumerar garantías y condiciones de los contratos, determinando la legislación aplicable ante controversias entre las partes.*

*CE1.3 En un supuesto práctico de análisis de procesos logísticos, utilizando sistemas de gestión de almacenes (SGA):*

*– Configurar pedidos, atendiendo a las características de las mercancías, identificando lotes, bultos y/o unidades de carga, entre otros.*

*– Diferenciar entre centros de consolidación, de distribución de carga, plataformas logísticas de distribución, entre otros, comparando sus características.*

*– Definir puertos y aeropuertos, puntos de tránsito entre otros, coordinando las operaciones logísticas.*

*– Elaborar facturas de operaciones y/o fases/servicios del proceso logístico, utilizando sistema de planificación de recursos empresariales «Enterprise Resource Planning» (ERP).*

*CE1.4 Asegurar la trazabilidad de las mercancías considerando: tipo de mercancía, origen, lote, stock, destino y destinatario, entre otros, utilizando tecnología de radio frecuencia (RFID).*

*CE1.5 Verificar el seguimiento de las mercancías, utilizando sistemas de información y comunicación, Radio Frecuencia (RFID), Sistema de Gestión de Almacenes (SGA) entre otros.*

C2: Elaborar presupuestos de una cadena logística, calculando los costes asociados a cada operación.

*CE2.1 En un supuesto práctico en el que se determinan los costes asociados a una operación logística:*

– Calcular costes de almacenaje y stock, costes de operaciones auxiliares de conservación y mantenimiento, de transporte, recogida y/o entrega de las mercancías, de manipulación de la mercancía (carga, descarga, preparación entre otros), analizando sus resultados.

– Determinar costes de gestión de la documentación e información, entre otros, comparando los resultados.

CE2.2 *Elaborar un escandallo de costes y estimaciones de coste por operación o servicio con el cliente, utilizando hojas de cálculo u otras aplicaciones informáticas.*

CE2.3 *Comparar costes reales, con los presupuestados inicialmente, analizando las variaciones.*

CE2.4 *Interpretar variaciones respecto de los costes previstos en la cadena logística, aplicando medidas correctoras.*

CE2.5 *Aplicar técnicas de comunicación dirigidas al personal de la organización, proponiendo propuestas de mejora continua y niveles de eficiencia empresarial.*

C3: Gestionar operaciones sujetas a logística inversa, determinando el tratamiento a dar a las mercancías retornadas.

CE3.1 *En un supuesto práctico de una operación de logística inversa, comparando las funciones de cada proceso y subproceso:*

– *Analizar el tratamiento para las mercancías retornadas –reparación, reciclado, eliminación o reutilización en mercados secundarios–.*

– *Analizar la información procedente del remitente o destinatario, definiendo los medios de comunicación con remitente o destinatario.*

– *Aplicar la política de devolución o acuerdos alcanzados con los clientes respecto a las devoluciones, y reutilización de reciclados.*

CE3.2 *Prevenir la obsolescencia y contaminación de mercancías, aplicando medidas correctivas en función de las cualidades de los productos retornados.*

CE3.3 *Coordinar la recogida de envases retornables con la entrega de nueva mercancía, respetando la ruta, los espacios, los tiempos, entre otros.*

CE3.4 *Reutilizar unidades y equipos de carga, contenedores, paletas, cajas y otros embalajes de las mercancías, en otras operaciones de la cadena logística, evitando el transporte en vacío.*

CE3.5 *Gestionar unidades y equipos de carga, contenedores, paletas, cajas y otros embalajes de las mercancías, dentro de la cadena logística, evitando el transporte en vacío.*

C4: Configurar flujos de información con clientes y proveedores, proponiendo acciones correctoras.

*CE4.1 En un supuesto práctico, en el que se analizan los flujos de información con clientes, proveedores y administraciones públicas, registrando fallos y errores:*

*– Identificar información procedente del sistema de comunicación y seguimiento de las mercancías, utilizando sistemas de planificación de recursos empresariales «Enterprise Resource Planning» (ERP).*

*– Analizar incidencias y contingencias ocurridas durante el proceso logístico, corrigiendo los fallos.*

*– Responder reclamaciones de clientes, aplicando técnicas de fidelización con celeridad.*

*CE4.2 En un supuesto práctico en el que se analizan las operaciones efectuadas con clientes y proveedores, comparando los resultados:*

*– Contabilizar entregas a tiempo, entregas completas, calidad en las entregas, tiempo de carga/descarga, comparando los resultados.*

*– Realizar informes, comparando los índices de servicio de proveedores y clientes.*

*CE4.3 Definir acciones de mejora continua, interpretando resultados del cálculo de los indicadores logísticos de calidad y eficiencia (KPIs), respecto al nivel del servicio entre los elementos de la cadena logística.*

C5: Elaborar un plan de contingencias, resolviendo imprevistos, incidencias y reclamaciones, atendiendo a un plan de calidad.

*CE5.1 Realizar el seguimiento de un plan de resolución de contingencias sobrevenidas dentro de una cadena logística, incorporando actualizaciones periódicas.*

*CE5.2 En un supuesto práctico de elaboración de un plan de emergencia, para la resolución de contingencias, emergencias y desabastecimiento de mercancías.*

*– Definir los recursos humanos, determinando las tareas asignadas a cada uno de ellos.*

*– Definir los recursos materiales, minimizando los desperdicios y los innecesarios.*

*– Calcular la rotación de stocks en función de la demanda, incorporando estrategias justo a tiempo, (Just in time JIT) y logística Lean.*

*CE5.3 Elaborar planes de acción, resolviendo imprevistos, evaluando necesidades de recursos humanos y materiales.*

C6: Elaborar un plan de contingencias, resolviendo imprevistos, incidencias y reclamaciones, atendiendo a un plan de calidad.

*CE6.1 En un supuesto práctico de elaboración de un plan de gestión de residuos, determinando su origen y tipología.*

- Realizar un plan de gestión de residuos, reduciendo su impacto medioambiental.*
- Determinar indicadores de medición de huella de carbono, comparando sus resultados.*
- Aplicar medidas correctoras, para la reducción de la huella de carbono, minimizando el impacto medioambiental.*

*CE6.2 Fijar objetivos de reducción de residuos asociados a la cadena de aprovisionamiento, mejorando la salud de trabajadores.*

*CE6.3 Aplicar técnicas de gestión medioambiental de residuos peligrosos y no peligrosos generados en la cadena de suministro, evaluando su impacto.*

*CE6.4 Aplicar técnicas de negociación del plan de gestión medioambiental, con proveedores y clientes, aportando datos reales, cumpliendo estándares de Responsabilidad Social Corporativa (RSC).*

### **Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.2 y CE1.3; C2 respecto a CE 21; C3 en relación al CE3.1; C4 respecto a CE4.1 y CE4.2; C5 respecto a CE5.2; C6 respecto a CE6.1.

Otras capacidades:

Demostrar un buen hacer profesional.

Adaptarse a la organización, a sus cambios estructurales y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

Promover la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, sencilla y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Favorecer la igualdad efectiva entre mujeres y hombres en el desempeño competencial.

### **Contenidos:**

#### **1. Logística integral en la empresa**

La función logística en la empresa. Calidad total. Just in Time (JIT). Gestión de la cadena logística en la empresa. Análisis de la cadena logística o de suministro de la empresa:

Definición y fases de la cadena. Análisis de los costes logísticos: costes directos e indirectos de la cadena. Control de costes en la cadena logística. Logística Lean.

## 2. Logística inversa

Tratamiento de devoluciones. Costes afectos a las devoluciones. Sistemas de información. Evaluación de las causas. Reutilización de unidades y equipos de carga. Pools de paletas. Contenedores y embalajes reutilizables. Procesos de reutilización, reparación, restauración y reciclaje logísticos. Trazabilidad.

## 3. Servicio al cliente en servicios logísticos

Elementos del servicio al cliente. Mejora continua de procesos. Optimización del coste y del servicio. Establecimiento de indicadores de gestión (KPI). Medición y seguimiento de la satisfacción del cliente. Sistema de gestión de incidencias. La gestión de la calidad y el servicio al cliente. Elaboración del plan de contingencias.

## 4. Aplicación de sistemas de información y comunicación en logística

Tecnologías y sistemas de información en logística. Sistemas de comunicación aplicados a las operaciones logísticas: EDI, CRM, servicios Web y correo electrónico. Aplicación de los sistemas de información y seguimiento de las operaciones. Internet of Things (IoT) aplicado a la logística. Tecnología de cadena de bloques (blockchain) en la cadena logística.

### Parámetros de contexto de la formación:

#### Espacios e instalaciones:

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

#### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la elaboración del plan de aprovisionamiento, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## MÓDULO FORMATIVO 4: COMUNICACIÓN EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel: 2

Código: MF9998\_2

Asociado a la UC: COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Duración: 120 horas

### Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Aplicar técnicas de interpretación de ideas derivadas de informaciones orales en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, dentro del propio campo de especialización o de interés laboral, emitidas de forma presencial o a través de cualquier medio o soporte de comunicación sin excesivos ruidos ni distorsiones.

*CE1.1 Captar los puntos principales y detalles relevantes de mensajes grabados o de viva voz, bien articulados, que contengan instrucciones, indicaciones u otra información entre varios interlocutores.*

*CE1.2 Comprender conversaciones informales en transacciones y gestiones cotidianas y estructuradas, o menos habituales, sobre temas de un entorno personal –identificación personal, intereses, otros–, familiar y profesional de clientes tipo.*

*CE1.3 Interpretar instrucciones y mensajes orales, comprendiendo aspectos generales, realizando anotaciones y consiguiendo aclaraciones sobre aspectos ambiguos, siempre que pueda pedir que se le repita, o que se reformule, aclare o elabore algo de lo que se le ha dicho.*

*CE1.4 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, en una situación profesional definida en la que se simula la atención a un cliente:*

- Identificar las demandas formuladas oralmente por el cliente, interno o externo, explicando las ideas principales a un superior.*
- Identificar los elementos no verbales de comunicación, haciendo evidente al interlocutor que se le presta la atención requerida.*
- Realizar anotaciones sobre elementos importantes del mensaje mientras se escucha el mismo.*
- Aplicar estrategias para favorecer y confirmar la recepción del mensaje.*

C2: Aplicar técnicas de interpretación con un nivel de usuario básico en documentos escritos en lengua inglesa, con distintos tipos de informaciones y formato, garantizando la

comprensión de textos cortos y simples, que traten de asuntos cotidianos o de su área de interés o especialización.

*CE2.1 Interpretar el sentido general, los puntos principales e información relevante de documentos con léxico habitual o menos frecuente, dentro de un área de interés o especialidad profesional e identificar herramientas y recursos de traducción de acceso rápido, justificando su uso.*

*CE2.2 Interpretar el mensaje de cartas, faxes o correos electrónicos de carácter formal, oficial o institucional como para poder reaccionar en consecuencia.*

*CE2.3 Localizar con facilidad información específica de carácter concreto en textos periodísticos en cualquier soporte, bien estructurados y de extensión media, reconociendo las ideas significativas e identificando las conclusiones principales siempre que se puedan releer alguna de las partes.*

*CE2.4 Identificar, entendiendo la información específica de carácter concreto en páginas Web y otros materiales de referencia o consulta claramente estructurados sobre asuntos ocupacionales relacionados con su especialidad o con sus intereses.*

*CE2.5 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de documentos reales y habituales pertenecientes al campo de especialización:*

- Identificar el tipo de información solicitada en cada apartado a fin de dar cumplida contestación.*
- Identificar las características del tipo de documento incorporando la información demandada.*
- Extraer detalles específicos tales como nombres, horas, fechas, tarifas, cuotas, precios, características técnicas, u otras, de fuentes y textos diversos.*
- Interpretar con exactitud expresiones específicas del ámbito profesional.*
- Inferir el posible significado de palabras y expresiones desconocidas a partir del análisis del contexto en el que se encuentran.*
- Traducir el contenido de los documentos garantizando el respeto a la temática de la actividad profesional.*
- Comprobar la comprensión y comunicarlo a la persona responsable.*

*CE2.6 Comprender la información específica de carácter concreto en avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro.*

*CE2.7 Contextualizar la información traducida en textos escritos en lengua inglesa con un nivel de usuario básico.*

*CE2.8 Traducir la documentación no compleja ni extensa de manera precisa, utilizando las herramientas de traducción adaptadas a la comprensión del texto.*

C3: Expresarse oralmente, en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, demostrando claridad y detalle, en situaciones tipo no complejas del ámbito social y profesional, adecuando el discurso a la situación comunicativa.

*CE3.1 Identificar transacciones y gestiones tales como estructuras, registros y formalidades obteniendo los datos precisos para el desarrollo de la actividad profesional.*

*CE3.2 En un supuesto práctico de simulaciones de transmisión de mensajes e instrucciones orales de forma presencial, directa, o telefónica:*

- Transmitir el mensaje propuesto de forma precisa, clara.*
- Describir oralmente las fases de las instrucciones o procedimientos propuestos, demostrando precisión.*
- Utilizar el vocabulario correspondiente, así como otros elementos del lenguaje que produzcan un discurso claro y coherente.*
- Expresar sugerencias comprobando su efecto sobre el interlocutor.*
- Ofrecer la información verbal de forma clara en un discurso comprensible.*

*CE3.3 Analizar la información no oral que se produce en intercambios o conversaciones para ser contrastada con el contexto y así conseguir los datos a obtener.*

*CE3.4 Participar en conversaciones sencillas, formales, entrevistas y reuniones de carácter laboral, sobre temas habituales en estos contextos, intercambiando información y opiniones.*

*CE3.5 Utilizar con corrección el léxico específico del ámbito profesional con flexibilidad, adaptándolo a las características socioculturales del interlocutor y a las del contexto comunicativo dado, adecuando la formulación del discurso, el registro y los elementos no verbales de la comunicación.*

C4: Mantener conversaciones comprensibles, en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, comprendiendo y proporcionando explicaciones en situaciones habituales tipo, rutinarias del ámbito profesional.

*CE4.1 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, en simulaciones previamente definidas de atención y asesoramiento de clientes a través de conversaciones uno a uno:*

- Aplicar las normas de protocolo en el discurso con el interlocutor.*
- Informar utilizando las normas de protocolo y cortesía en el registro lingüístico.*
- Emplear las estructuras y fórmulas de cortesía de la lengua y cultura del interlocutor, aplicándolas en saludos, despedidas, ofrecimientos, peticiones u otras.*

– *Expresarse con corrección, de manera comprensible, empleando las expresiones léxicas específicas adecuadas a la actividad profesional.*

– *Valorar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.*

*CE4.2 Utilizar el vocabulario técnico adecuado en el marco de la actividad profesional, demostrando el nivel de eficacia y corrección que permita la comunicación, utilizando las expresiones técnicas habituales en las conversaciones con pautas de cortesía asociadas a la cultura de la lengua utilizada y del interlocutor.*

*CE4.3 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, previamente definido en el que se plantean situaciones delicadas o conflictivas:*

– *Identificar las normas de protocolo, aplicándolas en el saludo al interlocutor.*

– *Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje y la entonación adecuada a la situación.*

– *Pedir disculpas comunicando de manera sucinta los errores cometidos.*

– *Reformular las expresiones en las que se presentan dificultades.*

– *Valorar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.*

– *Presentar la situación al superior responsable para que él se encargue de su resolución.*

**C5:** Aplicar técnicas de redacción y cumplimentación de documentos profesionales sencillos y habituales en las actividades laborales, en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, de manera precisa y en todo tipo de soporte, utilizando el lenguaje técnico apropiado, y aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica.

*CE5.1 Utilizar con corrección los elementos gramaticales, los signos de puntuación y la ortografía de las palabras de uso general y de las especialidades de su actividad profesional, así como un repertorio de estructuras habituales relacionadas con las situaciones más predecibles, no generando en ningún caso malentendidos y generando efecto de profesionalidad en el destinatario.*

*CE5.2 Incorporar a la producción del texto escrito los conocimientos socioculturales y sociolingüísticos adquiridos relativos a relaciones interpersonales y convenciones sociales, seleccionando y aportando información, ajustando la expresión al destinatario, al propósito comunicativo, al tema tratado y al soporte textual con cortesía.*

*CE5.3 En un supuesto práctico de gestión de reclamaciones, incidencias o malentendidos:*

– *Identificar los documentos para la formalización de la gestión deseada.*

- *Describir por escrito las características esenciales de la información o requerimiento propuesto.*
- *Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje adecuado a la actividad profesional.*
- *Redactar un conjunto de instrucciones dirigidas al destinatario propio de la comunicación.*
- *Cumplimentar el documento específico detallando los datos requeridos con precisión.*
- *Resumir las informaciones procedentes de diversas fuentes en un informe breve y sencillo.*
- *Verificar la corrección gramatical y ortográfica del texto.*
- *Pedir disculpas comunicando de manera clara y sencilla los errores cometidos.*

### **Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.5; C3 respecto a CE3.2; C4 respecto a CE4.1 y CE4.3; C5 respecto a CE5.3.

Otras capacidades:

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

### **Contenidos:**

#### **1. Comprensión del mensaje oral emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico**

Comprensión de textos orales: expresión e interacción. Estrategias de comprensión: movilización de información previa sobre tipo de tarea y tema, identificación del tipo textual, adaptando la comprensión al mismo, distinción de tipos de comprensión, formulación de hipótesis sobre contenido y contexto, reformulación de hipótesis e información a partir de la comprensión de nuevos elementos, reconocimiento del léxico escrito común, distinción y aplicación a la comprensión del texto oral, los significados y funciones específicos generalmente asociados a diversas estructuras sintácticas de uso común según el

contexto de comunicación, aspectos socioculturales y sociolingüísticos: convenciones sociales, normas de cortesía y registros; costumbres, valores, creencias y actitudes. Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales. Estructuras sintáctico-discursivas: léxico oral de uso común (recepción). Patrones sonoros acentuales, rítmicos y de entonación.

## **2. Elaboración del mensaje oral emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico**

Producción de textos orales: expresión e interacción. Estrategias de producción. Planificación: concebir el mensaje con claridad, distinguiendo su idea o ideas principales y su estructura básica, adecuar el texto al destinatario, contexto y canal. Ejecución: expresar el mensaje con claridad y coherencia, estructurándolo adecuadamente y ajustándose, en su caso, a los modelos y fórmulas de cada tipo de texto, reajustar la tarea o el mensaje, tras valorar las dificultades y los recursos disponibles, apoyarse en y sacar el máximo partido de los conocimientos previos, compensar las carencias lingüísticas mediante procedimientos lingüísticos, paralingüísticos o paratextuales. Lingüísticos: definir o parafrasear un término o expresión, pedir ayuda, señalar objetos, usar deícticos o realizar acciones que aclaran el significado, usar lenguaje corporal culturalmente pertinente –gestos, expresiones faciales, posturas, contacto visual o corporal– y cualidades prosódicas convencionales. Aspectos socioculturales y sociolingüísticos. Estructuras sintáctico-discursivas: léxico oral de uso común (producción).

## **3. Comprensión del mensaje escrito emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico**

Comprensión de textos escritos: expresión e interacción. Estrategias de comprensión: identificación de información esencial, los puntos más relevantes y detalles importantes en textos, distinción de tipo de texto y aplicar las estrategias más adecuadas para comprender el sentido general, la información esencial, los puntos e ideas principales o los detalles relevantes del texto, aplicación a la comprensión del texto, los conocimientos sociolingüísticos, inferencia y formulación de hipótesis sobre significados a partir de la comprensión de distintos elementos, distinción de la función o funciones comunicativas principales del texto, reconocimiento del léxico escrito común y estructuras sintácticas de uso frecuente. Aspectos socioculturales y sociolingüísticos. Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales. Estructuras sintáctico-discursivas: léxico escrito de uso común (producción). Patrones gráficos y convenciones ortográficas.

## **4. Producción del mensaje escrito emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico**

Producción de textos escritos: expresión e interacción. Estrategias de producción. Planificación: movilizar las competencias generales y comunicativas con el fin de realizar eficazmente la actividad profesional, localizar y usar recursos lingüísticos o temáticos. Ejecución: expresar el mensaje con claridad ajustándose a los modelos y fórmulas de cada tipo de texto, reajustar la tarea o el mensaje tras valorar las dificultades y los recursos disponibles, apoyarse en y sacar el máximo partido de los conocimientos previos, ajustarse a los patrones ortográficos, de puntuación y de formato de uso común, y algunos de carácter más específico. Aspectos socioculturales y sociolingüísticos. Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales. Estructuras sintáctico-discursivas: léxico escrito de uso común (producción).

**Parámetros de contexto de la formación:****Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos, salud laboral, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 3 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

**Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la comunicación en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

**ANEXO IX****Cualificación profesional: Marketing y negociación internacional****Familia Profesional: Comercio y Marketing****Nivel: 3****Código: COM316\_3****Competencia general**

Obtener, y analizar información de mercados internacionales a través del Sistema de Información de Mercados (SIM), que permita comprender el contexto competitivo y las oportunidades para una eficaz definición de las políticas de marketing-mix internacional, y asistir en los procesos de negociación internacional, vinculados al contrato de compraventa internacional y otros servicios o tipologías de contratos, utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa y/u otra lengua extranjera, cumpliendo la normativa relativa a planificación de la actividad preventiva y los estándares de calidad.

**Unidades de competencia****UC1007\_3:** Obtener datos para el sistema de información de mercados**UC1008\_3:** Realizar estudios de mercado y propuestas de acciones y herramientas del plan de marketing mix internacional

**UC1009\_3:** Realizar operaciones de compraventa y negociación internacional de productos y/o servicios

**UC9999\_3:** Comunicarse en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente (b1), según el marco común europeo de referencia para las lenguas, en el ámbito profesional

**UC9997\_3:** Comunicarse en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario independiente (b1), según el marco común europeo de referencia para las lenguas, en el ámbito profesional

## Entorno Profesional

### Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en el área del comercio internacional, dedicado a la importación, exportación, adquisiciones y expediciones intracomunitarias de bienes y servicios y en actividades de intermediación, consultoría y apoyo a la internacionalización, en entidades de naturaleza pública o privada, en empresas de cualquier tamaño, tanto por cuenta propia como ajena con independencia de su forma jurídica. Desarrolla su actividad dependiendo, en su caso, funcional y/o jerárquicamente de un superior. Puede tener personal a su cargo en ocasiones, por temporadas o de forma estable. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal o diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

### Sectores Productivos

Se ubica en el sector comercial, en el subsector de servicios a empresas y otras organizaciones, en los que se desarrollen actividades de internacionalización a empresas y compraventa internacional.

### Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

*Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprensivo de mujeres y hombres.*

Técnicos en marketing internacional

Agentes de compras internacional

Técnicos en comercio exterior

Agentes y representantes comerciales internacionales

Técnicos de ventas internacional

Técnicos en marketing

Asistentes de marketing internacional

### Formación Asociada (600 horas)

#### Módulos Formativos

**MF1007\_3:** Sistemas de información de mercados (120 horas)

**MF1008\_3:** Marketing-mix internacional (120 horas)

**MF1009\_3:** Negociación y compraventa internacional (120 horas)

**MF9999\_3:** Comunicación en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente (b1), según el marco común europeo de referencia para las lenguas, en el ámbito profesional (120 horas)

**MF9997\_3:** Comunicación en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario independiente (b1), según el marco común europeo de referencia para las lenguas, en el ámbito profesional (120 horas)

## **UNIDAD DE COMPETENCIA 1: OBTENER DATOS PARA EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE MERCADOS**

**Nivel: 3**

**Código: UC1007\_3**

### **Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Delimitar los niveles y fuentes de información que son necesarios para el sistema de información de mercados, buscando aquellos datos que sean útiles, exactos, veraces, representativos y actuales para la toma de decisiones de la organización.

CR1.1 Las variables del macroentorno: Políticas, Económicas, Sociales, Tecnológicas, Ecológicas y Legales (análisis PESTEL) y del microentorno (suministradores, empresa, grupos de influencia y de presión, competidores, intermediarios, mercado, entre otros), que afectan a la organización, sus Sistemas de Información Comercial (SIC) y Sistemas de Información de Mercados (SIM), se identifican teniendo en cuenta los objetivos comerciales con independencia del ámbito territorial.

CR1.2 Las fuentes de información, internas y externas, primarias y secundarias, que proporcionen un flujo continuo y objetivo de datos representativos para la actividad comercial de la organización se identifican, seleccionando los elementos y políticas del marketing mix y comercialización, teniendo en cuenta las necesidades, rentabilidad y fiabilidad de las mismas.

CR1.3 Las fuentes y técnicas de recogida de información de los mercados se seleccionan, proporcionando datos fiables y representativos para la organización.

CR1.4 Las variables y parámetros, cuantitativos y cualitativos, de la información necesaria no disponible, se definen en base a las necesidades de la organización de cara a la aplicación de técnicas de recogida de información primaria.

CR1.5 Las técnicas de recogida de información se definen, según el plazo, forma y medio (presencial, telefónica o digital), así como los parámetros y objeto de estudio (población, tipo y tamaño de la muestra, variables a investigar, preguntas clave del cuestionario entre otros).

CR1.6 El plazo para la obtención de información, en cuanto a las fuentes como a los niveles, se establece teniendo en cuenta las necesidades y recursos de la organización.

CR1.7 El tiempo y coste económico necesario para la obtención de los datos e información no disponible, se calcula a partir de las tarifas y plazos aplicables a las fuentes y técnicas de recogida de información.

RP2: Organizar la información fiable de los mercados, teniendo en cuenta los objetivos, operaciones comerciales de la empresa y sus costes, para la eficiencia del Sistema Internacional de Mercados (SIM) de la organización.

CR2.1 La información necesaria se extrae de las fuentes seleccionadas, valorando su idoneidad y respuesta a las necesidades del Sistema Internacional de Mercados (SIM) u operaciones comerciales de la organización.

CR2.2 La información proveniente de Internet y de bases de datos, tanto internas como externas se obtiene, adaptándola a las necesidades de la organización u objeto de la investigación, utilizando, en su caso, motores de búsqueda online y herramientas de Data Analytics (SEO, SEM, entre otros).

CR2.3 Las herramientas informáticas, tales como los sistemas de planificación de recursos empresariales (Enterprise Resource Planning, ERT) se utilizan para la integración, control y automatización de los flujos de información, junto con la aplicación de la gestión de relaciones con la clientela (Customer Relationship Management, CRM).

CR2.4 La información obtenida del entorno digital y bases de datos se organiza, utilizando aplicaciones informáticas de gestión de la información.

CR2.5 La información obtenida mediante el conocimiento de la clientela (encuestas, índice de recomendación, entrevistas en profundidad, entre otras) se organiza, tabulándola y procesándola según las necesidades del Sistema Internacional de Mercados (SIM).

CR2.6 Los procedimientos de control en la obtención de información fiable para el Sistema Internacional de Mercados (SIM) se establecen de forma que aseguren la exactitud de los datos recogidos y permitan detectar con rapidez anomalías, desviaciones, así como buenas prácticas, asegurando el funcionamiento de los canales de información y estableciendo medidas correctoras, si fuera necesario.

CR2.7 El presupuesto y plazo se establece para la obtención de información de acuerdo con los recursos y necesidades organizativas, asegurando la eficiencia del Sistema Internacional de Mercados (SIM).

CR2.8 La información del SIM se mantiene actualizada y automatizada parcial o totalmente en consonancia con los procedimientos organizativos y las plataformas informáticas establecidas por la organización.

RP3: Extraer conclusiones en base a la aplicación de técnicas de análisis estadístico de la información y datos disponibles en el Sistema Internacional de Mercados (SIM) para la toma de decisiones por parte de los responsables de la organización.

CR3.1 La información obtenida de los mercados nacionales e internacionales se organiza mediante programas informáticos y aplicando técnicas de archivo que faciliten el acceso y actualización de la misma.

CR3.2 Los datos obtenidos de las fuentes primarias y secundarias se tabulan, utilizando aplicaciones informáticas y organizando la información de manera que facilite su interpretación y actualización.

CR3.3 Las técnicas estadísticas, tales como regresión y correlación (Sistema Internacional de Mercados, SIM), tendencias, números índices, probabilidad u otras de (Sistema Internacional de Mercados, SIM) similar nivel de complejidad, se aplican a la información recogida, obteniendo valores representativos de los mercados, la clientela y los competidores para su interpretación.

CR3.4 Los valores obtenidos de la aplicación de las técnicas estadísticas se comparan con los parámetros de referencia, interpretándolos para la toma de decisiones por parte de los responsables.

CR3.5 La información obtenida por los mecanismos de recogida, se comprueba garantizando que sea fiable y completa, para su uso en la toma de decisiones por parte de los responsables de la investigación comercial, asegurando la confidencialidad de los datos obtenidos.

RP4: Elaborar informes comerciales, en tiempo y forma, recogiendo las conclusiones, resultados y análisis de la información para facilitar la toma de decisiones.

CR4.1 Las conclusiones de la información obtenida y tratada en el Sistema Internacional de Mercados (SIM) de la organización se presentan, de acuerdo con las especificaciones de la misma, utilizando los recursos gráficos, formatos de presentación y cuadros de gestión de datos que permitan su interpretación.

CR4.2 Las conclusiones, recomendaciones y/o sugerencias derivadas del análisis de la información se incluyen en el informe comercial de forma coherente y acorde a las necesidades de información y toma de decisiones de la organización.

CR4.3 El informe comercial se redacta de manera estructurada y homogénea, facilitando la toma de decisiones por parte de las personas designadas por la organización.

CR4.4 La presentación de los resultados del informe comercial se elabora, utilizando aplicaciones informáticas de presentación, elaboración de informes y cuadros de gestión de datos.

CR4.5 El informe final y los resultados se presentan, en la forma y el plazo convenido en la planificación comercial, a las personas designadas por la organización, para el inicio del proceso de toma de decisiones.

**Contexto profesional:****Medios de producción:**

Equipos: ordenadores personales en red local con conexión a Internet, teléfonos y otros dispositivos móviles. Calculadora. Elementos informáticos periféricos de salida y entrada de información: instalaciones telemáticas, soportes y materiales de archivo. Material de oficina. Programas informáticos en entornos de usuario: programas informáticos de tratamiento estadístico de la información, bases de datos, procesadores de textos, hojas de cálculo, aplicaciones de gestión de correo electrónico, navegadores de Internet, Internet, Intranet, herramientas de seguridad en Internet, firma electrónica de documentos, Sistema EDI. Plataformas ERP y CRM. Motores de búsqueda online y herramientas de Data Analytics (SEO, SEM, entre otros)

**Productos y resultados:**

Fuentes y niveles de información delimitadas. Información fiable de la empresa y mercados organizada. Conclusiones resultantes de análisis estadístico extraídas. Informe de resultados de la información obtenida en el Sistema Internacional de Mercados (SIM) elaborado.

**Información utilizada o generada:**

Fuentes de información de mercado. Motores de búsqueda online. Información comercial y económica de mercados donde se va a comercializar o adquirir la mercancía. Informes comerciales de diferentes sectores y países. Informes comerciales de clientela y proveedores. Información de la competencia. Normativa aplicable en materia de protección de datos. Normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales. Normativa medioambiental. Códigos éticos. Normalización y estándares de calidad adoptadas por la organización. Utilización de lenguaje inclusivo. Experiencia de usuarios (Usabilidad).

**UNIDAD DE COMPETENCIA 2: REALIZAR ESTUDIOS DE MERCADO Y PROPUESTAS DE ACCIONES Y HERRAMIENTAS DEL PLAN DE MARKETING MIX INTERNACIONAL****Nivel: 3****Código: UC1008\_3****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Elaborar un informe de conclusiones para la toma de decisiones en materia de política de producto y clientela, analizando la información referida al producto/servicio ofrecido, y a la propuesta diferenciadora, comprobando su adecuación a cada uno de los mercados internacionales.

CR1.1 Las características y atributos diferenciadores de la marca, del producto/servicio a comercializar en los mercados internacionales se estudian, según la cultura y exigencias en la comercialización de cada país, y en relación a la competencia existente en cada mercado, normativa, condiciones técnicas, usos, fiabilidad, presentación, marca, envase, servicio de atención a la clientela, entre otros.

CR1.2 Las características del segmento de mercado al que debe dirigirse el producto/servicio se compara con el segmento que ocupa la competencia en cada

país, detectando nichos de mercado en los que poder competir a través del análisis VRIO (Valor, Raro, Imitable y Organización) y análisis de los recursos y capacidades.

CR1.3 La tipología de la clientela internacional para la comercialización del producto/servicio se identifica con relación a su introducción a los mercados, las características de los mismos, identidad sociodemográfica, motivaciones, comportamientos y necesidades de la clientela.

CR1.4 Las adaptaciones debidas a las motivaciones, comportamientos y necesidades del consumidor/usuario, como consecuencia de los atributos del producto/servicio, se identifican para la toma de decisiones de la política de producto y con relación a la clientela internacional.

CR1.5 Los segmentos potenciales más atractivos para la organización se definen, aplicando criterios prediseñados con relación al volumen, precios, frecuencia de compra, tendencias de mercado entre otros.

CR1.6 La información, análisis y obtención de conclusiones de la comercialización internacional del producto/servicio se organiza para la toma de decisiones e incorporación, en su caso, al plan de marketing internacional de la organización.

CR1.7 Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) se consideran para la configuración de la política de producto y la propuesta de valor a la clientela, en función de la cultura de cada país, y la penetración y notoriedad de la sostenibilidad en la sociedad y empresas.

CR1.8 Las variables determinadas de producto/servicio se valoran para la elaboración del mapa de posicionamiento del mismo en el mercado.

RP2: Valorar la información para la toma de decisiones en la política de precios y costes en mercados internacionales, analizando las variables económicas que componen e influyen en la rentabilidad y eficiencia de la comercialización internacional de los productos/servicios de la empresa u organización.

CR2.1 La normativa internacional aplicable en materia de precios, independientemente de su grado de intervención, se identifica a través de organismos e instituciones internacionales y locales de cada país, para su aplicación a las condiciones comerciales de cada mercado.

CR2.2 Los parámetros que componen el precio de venta del producto o servicio, en la comercialización internacional del producto, se identifican, calculando los porcentajes de participación en el precio de venta, valorando su incidencia en el precio final e implicaciones del Incoterm (términos internacionales del comercio) utilizado.

CR2.3 Los costes de los procesos internacionales y/o nacionales de producción, logísticos, comercialización física y/o digital y comunicación tradicional y/o digital se valoran para determinar el precio final de venta del producto/servicio.

CR2.4 La tendencia de los costes de los procesos de producción, comercialización y comunicación del producto/servicio se analiza, aplicando criterios y técnicas de inferencia estadística y medios informáticos.

CR2.5 El efecto de las variaciones en los costes de producción se analiza, calculando la elasticidad de la oferta del producto/servicio en el mercado objeto de estudio.

CR2.6 Los precios de venta final de la organización se contrastan con los de la competencia y otros sectores complementarios, identificando las posibles variaciones y teniendo en cuenta la elasticidad-precio de la demanda.

CR2.7 El margen bruto del producto se calcula, proponiéndose mejoras y estrategias de precios a partir del análisis de los componentes del coste total de producción, comercialización y comunicación del producto, punto muerto y tendencia del mercado.

CR2.8 La información, análisis y obtención de conclusiones respecto al precio y coste del producto/servicio se estructura de forma clara y ordenada para su incorporación al plan de marketing internacional de la empresa.

RP3: Obtener información sobre la estructura y conveniencia de los canales de distribución comercial y formas de entrada en los mercados internacionales, de acuerdo con los objetivos de la organización, para optimizar el tiempo, los costes y los riesgos de la implantación en los mercados.

CR3.1 Las formas de entrada y canales de distribución en los países de destino u origen de los productos/servicios se determinan, investigando el entorno (macro y micro), teniendo en cuenta el tamaño y capacidades de la organización, para proceder al análisis y toma de decisiones en la política de distribución internacional.

CR3.2 La estructura de los canales de distribución utilizados en el país objeto de entrada por la organización se analiza, con la información resultante de la investigación, para la toma de decisiones y su incorporación, si procede, al plan de marketing de la organización.

CR3.3 La estrategia de canales presenciales y/o digitales para la comercialización del producto/servicio, se valora en relación a los objetivos comerciales establecidos y teniendo en cuenta si son comercio electrónico propio («E-commerce») o ajeno («Marketplace»).

CR3.4 El coste de la actividad de comercialización en los canales se calcula, teniendo en cuenta la consecución del pedido, la distribución física, logística y cualquier otro elemento que pueda influir en la misma.

CR3.5 Las estructuras de comercialización se proponen, a través del análisis de las características u opciones que presentan cada uno de los canales: proceso del canal, intermediarios, intensidad de distribución, logística y transporte entre otros.

CR3.6 Las conclusiones y propuestas asociadas a los canales de distribución se presentan a través de un informe que estructure los datos, para su incorporación al plan comercial/plan de marketing de la organización empresarial.

RP4: Organizar acciones del mix de comunicación internacional de productos/servicios, optimizando los recursos asignados, para adecuar sus resultados a los presupuestos y objetivos establecidos para cada público de influencia.

CR4.1 Los objetivos de las acciones de publicidad, promoción y comunicación internacional se identifican, teniendo en cuenta el presupuesto y plan de marketing internacional de la organización.

CR4.2 Las características específicas de las acciones de comunicación comercial en la apertura y lanzamiento de productos/servicios en mercados internacionales, se analizan para la toma de decisiones y su incorporación al plan de marketing internacional, siguiendo acciones de ámbito empresarial y/o institucional, y de medios tradicionales y/o digitales (equilibrio entre soportes off-on).

CR4.3 Los contenidos, actuaciones y acciones de comunicación se ajustan a los plazos y presupuesto de los planes establecidos por los responsables de la organización.

CR4.4 Las acciones de comunicación tradicionales se establecen con anuncios en medios audiovisuales y gráficos (Tv, prensa, revistas, radio, publicidad exterior), envíos, artículos promocionales, relaciones públicas (RRPP) e institucionales, patrocinio, mecenazgo, ferias y eventos entre otros.

CR4.5 Las acciones de comunicación digital se implementan con posicionamiento de la marca, producto y servicio en los buscadores digitales, correo electrónico, SMS, web, aplicaciones, apps, redes sociales y publicidad digital, experiencia de usuario (UX), marketing de contenidos, notas de prensa, entre otras.

CR4.6 Las acciones de comunicación, tanto tradicional como digital, se gestionan continuamente, analizando ratios de medida, para adecuar sus resultados a los objetivos establecidos.

CR4.7 Las acciones de comunicación se evalúan, utilizando ratios y técnicas de investigación, análisis de datos multiplataforma (data Analytics, SEO, SEM, entre otras), dependiendo de si se trata de acciones en soportes digitales o tradicionales.

CR4.8 Las desviaciones surgidas en las acciones de comunicación, publicidad y promoción se detectan, comparando los logros con los objetivos perseguidos, elaborando un cuadro de gestión con ratios, criterios y medidas de corrección, de acuerdo con la responsabilidad asignada.

RP5: Elaborar información de base de productos/servicios, contemplando las variables del marketing-mix definidas por la organización, para el desarrollo del plan estratégico y de marketing internacional.

CR5.1 Las conclusiones para la definición de estrategias y objetivos internacionales correspondientes al plan de marketing del producto/servicio se extraen a partir de la información disponible del sistema de información de marketing (Sistema Internacional de Mercados-SIM) en los distintos mercados, del análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades) en el uso de la metodología de la Prospectiva Estratégica Simplificada (PES) para analizar tendencias, escenarios posibles, rupturas, entre otros, y de la experiencia de la propia organización.

CR5.2 La síntesis de un plan de acción específico se elabora, atendiendo a las variables del marketing-mix, en función de su implantación y competitividad en un mercado definido, y de modelos de marketing racional y emocional.

CR5.3 El estudio de las variables, que requiere la implantación de un plan de marketing en sus ámbitos (tradicional y digital) se incluye en el documento de base y planes empresariales cuando proceda.

CR5.4 La información del plan de marketing de internacionalización se presenta de manera estructurada, completa y homogénea, de acuerdo con las especificaciones recibidas de la organización.

CR5.5 La información se clasifica en factores racionales y emocionales, adquiriendo información de experiencia de la clientela, percepción de la misma, de cada vez que interactúa con la marca, producto o servicio, en un canal de distribución y en un momento determinado.

CR5.6 La presentación del contenido del plan de marketing internacional se elabora con las herramientas y plataformas informáticas facilitadas por la organización, adecuándolo a cada una de las personas usuarias del mismo como herramienta.

CR5.7 Los objetivos obtenidos se contrastan con los objetivos previstos o planificados, deduciendo su adecuación o desviación a los programados.

CR5.8 La presentación de la documentación de base y el plan de marketing internacional se transmite en los plazos y formatos establecidos por la organización, a las personas responsables designadas por la misma, en los soportes e idiomas requeridos.

## **Contexto profesional:**

## **Medios de producción:**

Equipos: ordenadores personales en red local con conexión a Internet, teléfonos móviles, agenda electrónica, calculadora. Elementos informáticos periféricos de salida y entrada de información: instalaciones telemáticas, soportes y materiales de archivo. Material de oficina. Programas en entornos de usuario: programas informáticos de tratamiento de la información, sistema de información de marketing (Sistema Internacional de Mercados-SIM), bases de datos, procesadores de textos, hojas de cálculo, aplicaciones de gestión de correo electrónico, navegadores de Internet, Internet, Intranet, herramientas de seguridad en Internet, firma electrónica de documentos, Sistema EDI. Programas de CRM y ERP. Aplicaciones de análisis matemático y estadístico. Herramientas de análisis de datos (Data Analytics, SEO, SEM). Usabilidad y experiencia de usuario (UX).

## **Productos y resultados:**

Informe de conclusiones para la toma de decisiones en la política de producto y clientela elaborado. Información para la toma de decisiones en la política de precios y costes en mercados internacionales valorada. Información sobre la estructura y conveniencia de los diferentes canales de distribución comercial y formas de entrada en los mercados internacionales obtenida. Acciones del mix de comunicación internacional de productos/servicios organizada. Información de base de productos y/o servicios elaborada.

## **Información utilizada o generada:**

Informes comerciales de diferentes países. Informes comerciales de clientela y proveedores potenciales en distintos países o mercados internacionales. Informes sobre productos y marcas. Informes sobre desviaciones en las políticas de marketing analizadas. Informes sobre precios internacionales. Encuestas comerciales. Bases de datos internacionales sobre productos, sectores y empresas en el exterior. Información sobre mercados internacionales. Normativa aplicable de precios internacionales. Usos, costumbres y normas de la Cámara de Comercio internacional: Incoterms. Listado de Ferias, eventos y acciones de promoción de ventas internacional. Información sobre los resultados de las acciones de promoción/comunicación. Plan de marketing de la empresa e información sobre acciones publicitarias y estrategia de la empresa en el exterior. Normativa aplicable en materia de protección de datos personales. Normativa aplicable en materia ambiental. Normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales.

### **UNIDAD DE COMPETENCIA 3: REALIZAR OPERACIONES DE COMPRAVENTA Y NEGOCIACIÓN INTERNACIONAL DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS**

**Nivel: 3**

**Código: UC1009\_3**

#### **Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Discriminar entre clientela y/o proveedores potenciales, de acuerdo con los criterios establecidos por los responsables de la negociación, identificando y seleccionando aquellos que generen mayor rentabilidad económica y/o valor social para la consecución de los objetivos comerciales de la organización.

CR1.1 La información de clientela y proveedores potenciales se obtiene a través del acceso a bases de datos, publicaciones, contactos, plataformas de Internet, redes sociales profesionales, participación en misiones directas o inversas, asistencia a videoconferencias sectoriales, viajes de prospección, ferias, congresos, entre otros.

CR1.2 La información necesaria sobre los instrumentos promocionales de apoyo a la exportación impulsados por las Administraciones Públicas se obtiene, utilizando datos del sector y el país de origen o destino, tras facilitar la identificación de clientela o proveedores potenciales a través del contacto con entidades con independencia de su ámbito territorial.

CR1.3 Los factores de riesgo internos (clientela/proveedor) y externos (coyuntura/mercado) se determinan, analizando el riesgo país, identificando los tipos de amenazas o contingencias internacionales, teniendo en cuenta los que afectan a la rentabilidad y seguridad en la actuación comercial, requiriendo un conocimiento detallado de la empresa, del mercado en el que se opera y analizando la normativa en materia de riesgos (políticos, comerciales, financieros entre otros).

CR1.4 Las licitaciones y/o concursos internacionales se identifican, acudiendo a los portales web de entidades con independencia del ámbito territorial, atendiendo a los intereses y capacidades de la misma y obteniendo la documentación requerida (en dichos concursos) de acuerdo con los pliegos de la licitación a través de las páginas web oficiales de las instituciones licitantes.

CR1.5 Los proveedores internacionales de productos/servicios se clasifican como potenciales y especializados, con certificación AENOR, evaluándolos de acuerdo con los criterios establecidos por la organización en cuanto a precio, garantías, facilidades de pago, calidad del servicio, tiempo de entrega de la mercancía, sostenibilidad y garantizando que sus productos se adaptan a las normas estandarizadas de calidad, entre otras, comprobando que se ajustan a las necesidades comerciales de la empresa.

CR1.6 Los agentes, intermediarios y/o la clientela corporativa potencial se seleccionan acudiendo a directorios empresariales, Internet, redes sociales, asociaciones profesionales, asistiendo a eventos sectoriales, presenciales y online, entre otros, de acuerdo con los criterios establecidos por la organización, dentro de los márgenes aceptables y estimando que suponen oportunidades de negocio.

RP2: Contactar con clientela/proveedores potenciales, de acuerdo con los protocolos y procedimientos establecidos por los usos y costumbres de la organización y países de procedencia, teniendo en cuenta las características propias del país/cultura del interlocutor, para el desarrollo de la actividad comercial con el fin de asegurar la confianza con los mismos.

CR2.1 Los medios, soportes y sistemas de comunicación para establecer los contactos iniciales con la clientela y/o los proveedores –telefónico, correo postal o electrónico, presencial, redes sociales, aplicaciones de mensajería instantánea, videollamadas, notas de prensa, comunicados entre otros– se seleccionan en función de las características de la clientela y/o proveedor, y de las situaciones que se pueden presentar, atendiendo al desarrollo tecnológico del país.

CR2.2 Las características descriptivas de cada uno de los clientes o proveedores se identifican, teniendo en cuenta las seis dimensiones culturales –individualismo versus colectivismo (IDV), distancia de poder, masculinidad/feminidad (MAS), índice de aversión a la incertidumbre (UAI), orientación a largo plazo (LTO), indulgencia versus contención (IVR)–, sus peculiaridades en el trabajo diario de cada país, de manera que se facilite el contacto, la colaboración y el desarrollo de las sucesivas conversaciones.

CR2.3 La comunicación verbal y el trato/contacto con la clientela o proveedor se realiza de forma fluida según los protocolos, usos y costumbres, de manera que se promuevan la confianza, fidelización y relaciones futuras.

CR2.4 La entrevista con la clientela/proveedor potencial internacional se prepara, coordinando aspectos formales (e-mails, cartas comerciales, presentaciones, entre otros), teniendo en cuenta la idiosincrasia cultural del mismo y normas de protocolo internacional y de acuerdo con las especificaciones recibidas.

CR2.5 Las relaciones comerciales con clientela/proveedores internacionales se adecúan, en la negociación, al protocolo empresarial, normas y costumbres, teniendo en cuenta la distancia cultural entre los distintos países.

CR2.6 La comunicación no verbal en el trato/contacto con la clientela/proveedor se realiza, teniendo en cuenta la proxémica, los gestos, la postura, el paralenguaje y la indumentaria, de forma que denote confianza, credibilidad, veracidad y seriedad en el trato presencial o por videollamada.

RP3: Realizar operaciones de negociación en procesos de compraventa internacional y/o cualesquier otra relativa al dominio/posesión de la mercancía u otras actividades comerciales exteriores, dentro de los límites y criterios establecidos por la organización, en el ámbito de sus competencias, para acordar el marco de condiciones de la relación comercial.

CR3.1 Las características del macroentorno y el riesgo de la clientela/país con el que se van a establecer los contactos comerciales se identifican, de forma que facilite el proceso de negociación.

CR3.2 Las fases y reuniones del proceso de negociación se programan de acuerdo con los objetivos y la estrategia de negociación establecidos por la organización, estructurando los aspectos a tratar y analizando posibles objeciones que pueden surgir con la clientela o proveedor, a partir de las especificaciones recibidas, sobre límites máximos y mínimos en la negociación, entre otros, para llegar a un acuerdo.

CR3.3 Las ofertas para la clientela se confeccionan de acuerdo a las especificaciones recibidas por la organización, en cuanto al grado de confianza, fidelización y/o captación de los mismos, exponiendo claramente las condiciones de las operaciones y transacciones comerciales y caracterizando el producto/servicio que se va a comercializar.

CR3.4 Las ofertas presentadas por los proveedores se analizan, identificando los aspectos sobre los que se puede negociar, teniendo en cuenta las indicaciones acerca de los límites máximos y mínimos en los aspectos de las cláusulas de la negociación, las concesiones y la zona de acuerdo posible para la negociación establecidos por la organización.

CR3.5 Una actitud flexible, segura y con predisposición positiva a los acuerdos se adopta, en el proceso de negociación, atendiendo a criterios de inteligencia emocional (empatía, gestión de emociones, asertividad, habilidades sociales) en línea con los objetivos generales de la organización.

CR3.6 Las técnicas de negociación se aplican, en el proceso de concreción de las condiciones de compraventa internacional y/o cualesquiera otras operaciones traslativas de dominio/posesión o actividades comerciales internacionales, con el fin de adaptar los acuerdos a la idiosincrasia, el protocolo de los países intervinientes y los objetivos comerciales establecidos.

CR3.7 Las condiciones de la operación de compraventa internacional –precios, Incoterms, condiciones de entrega de las mercancías, plazos, medio de pago y las peculiaridades inherentes a la forma de contratación, entre otras– se acuerdan, proponiendo la más adecuada y ventajosa a las características de la operación, adaptándola a los objetivos comerciales de la organización.

CR3.8 Las dudas, confusiones y objeciones surgidas con la clientela o proveedor, en el desarrollo de las negociaciones, se resuelven buscando satisfacer las necesidades de la organización y promoviendo relaciones futuras con los mismos.

RP4: Gestionar el precontrato y/o contrato de compraventa internacional y de cualquier otra operación contractual traslativa de dominio/posesión o actividades comerciales internacionales para el cierre de la negociación de los mismos, cumpliendo con la

normativa de contratación internacional aplicable, de acuerdo con los procedimientos, usos y costumbres establecidos por las entidades internacionales y determinando la jurisdicción competente o arbitraje en caso de conflicto.

CR4.1 La normativa de contratación internacional, asociada a la operación específica negociada, se aplica en el clausulado del precontrato y/o contrato de compraventa internacional o de cualquier otro para la comercialización, de acuerdo a la normativa internacional aplicable, Incoterms, usos y costumbres internacionales y del sector.

CR4.2 La información necesaria para el desarrollo de los términos especificados en el precontrato y/o contrato se consulta con los departamentos pertinentes, transmitiéndosela a los mismos, siguiendo el procedimiento de comunicación interna establecido por la organización.

CR4.3 Los aspectos y condiciones esenciales de ejecución y de todos los demás pactos y obligaciones inherentes y subsiguientes a la comercialización y clausulado general, jurisdicción pertinente y/o arbitraje internacional, expediting, se detallan, en el precontrato y/o contrato o carta de intenciones, oferta en licitaciones, Joint Venture, operaciones compensatorias, para franquicia o franquicia máster entre otros, verificando que lo descrito en el documento cumple la normativa de contratación internacional aplicable y que incluyen los datos necesarios para llevar a cabo la operación.

CR4.4 La revisión de la forma y condiciones del precontrato de comercialización se efectúa siguiendo las indicaciones de las personas responsables de los departamentos de la organización y se transmite a los responsables de su validación y formalización definitiva, en el plazo y forma establecidos por la organización.

RP5: Controlar el desarrollo y evolución de la comercialización del producto y/o servicio en mercados internacionales, comprobando que se cumplen las condiciones pactadas con la clientela o distribuidores para alcanzar los objetivos marcados por la organización.

CR5.1 El proceso de control del desarrollo de la actuación de la fuerza de ventas/distribuidores/agentes comerciales/comisionistas y corredores comerciales en los países de destino se aplica, utilizando sistemas de comunicación e información que permitan detectar rápidamente cualquier incidencia.

CR5.2 Los problemas, oportunidades, puntos fuertes y débiles de la evolución del mercado y de la actuación comercial se detectan a partir del análisis de los informes presentados periódicamente por los agentes comerciales/distribuidores, junto a otras fuentes de información relativas a la clientela, proveedores, prescriptores, departamentos de la organización entre otros. Informando a los departamentos para corregir las desviaciones en los objetivos de la empresa.

CR5.3 La información sobre la evolución y rentabilidad de las ventas se obtiene periódicamente a través del cálculo de ratios específicos (objetivos/realización, nº pedidos/nº visitas, ventas por producto/zona/clientela, gastos/ventas) atendiendo al cumplimiento de máximos y mínimos de ventas, con respecto a la exclusividad territorial, adoptando medidas correctoras, mediante la utilización de programas informáticos.

CR5.4 La actividad de los intermediarios y agentes comerciales en el país de destino se valora periódicamente respecto a los objetivos previstos, comparando las realizaciones y previsiones y proponiendo acciones correctoras, cuando sea necesario.

CR5.5 El cumplimiento de los términos de los contratos se verifica, comprobando que concuerda con lo acordado en la negociación o lo fijado en la licitación internacional.

CR5.6 Las incidencias y sus causas en las operaciones internacionales de comercialización de bienes y servicios, tales como devolución de pedidos, reclamaciones, quejas, y otras, se identifican para resolverlas, teniendo en cuenta las instrucciones de resolución de conflictos, servicio postventa, las garantías y buscando siempre la satisfacción de la clientela y el cumplimiento de los objetivos marcados por la organización junto con la continuidad de las relaciones comerciales.

RP6: Supervisar el cumplimiento de las condiciones contractuales pactadas con los proveedores, para que los suministros se ajusten a los pedidos realizados, evitando desviaciones a lo convenido entre las partes.

CR6.1 Los controles necesarios en el proceso de seguimiento de proveedores se organizan, en el plazo y la forma establecidos en el contrato, durante la recepción de pedidos, detectando cualquier anomalía.

CR6.2 El cumplimiento de los términos del contrato de compra/alquiler/suministro se verifica a partir de la información (económica, comercial, estratégica) obtenida en los departamentos de la organización.

CR6.3 Las posibles incidencias en la recepción del pedido se detectan, adoptando medidas que solucionen los problemas derivados de las mismas, de forma favorable para la organización y procurando la continuidad de las relaciones comerciales.

CR6.4 Las incidencias detectadas en el proceso de control se comunican al proveedor del producto/servicio, de acuerdo con las condiciones y garantías establecidas en el contrato, negociando, cuando proceda, nuevas condiciones del pedido que satisfagan a ambas partes.

## Contexto profesional:

## Medios de producción:

Equipos: ordenadores personales en red local con conexión a Internet, teléfonos móviles, agenda electrónica, calendario online, calculadora. Elementos informáticos periféricos de salida y entrada de información: instalaciones telemáticas, soportes y materiales de archivo. Material de oficina. Programas –entornos de usuario–: programas informáticos de gestión de ventas y control de almacén, SIM, bases de datos, procesadores de textos, hojas de cálculo, aplicaciones de gestión de correo electrónico, navegadores de Internet, Internet, Intranet, herramientas de seguridad en Internet (SSL), firma electrónica de documentos. Sistema EDI. Videoconferencia. Social Media. Sistemas de transmisión de mensajería instantánea. FAX y FAX online.

## Productos y resultados:

Cientela y/o proveedores potenciales identificados. Clientela y/o proveedores contactados. Aspectos de la negociación de la operación de compraventa internacional y/o cualquier otra relativa al dominio/posesión de la mercancía u otras actividades comerciales internacionales tratados. Precontrato y/o contrato de compraventa internacional y de cualesquiera otras operaciones contractuales organizado. Desarrollo y evolución de la comercialización del producto y/o servicio en mercados internacionales controlado. Cumplimiento de las condiciones contractuales pactadas con los proveedores supervisado.

**Información utilizada o generada:**

Información política, cultural, religiosa, legal y socio-económica del país donde se va a comercializar o adquirir un producto y/o servicio. Informes comerciales de diferentes países. Informes comerciales de la clientela y proveedores potenciales. Información sobre mercados internacionales. Ficheros maestros sobre proveedores/clientela. Normas de contratación internacional. Normas sobre las condiciones de entrega de las mercancías. Incoterms. Normas sobre medios de cobro y pago internacionales. Información sobre gestiones administrativas de las operaciones en los mercados internacionales. Contratos internacionales de compraventa, intermediación, franquicias, prestación de servicios, agencia, compensación u otros. Bases y modelos de pliegos en licitaciones/concursos internacionales. Reclamaciones de clientela y/o proveedores. Información del estado de los pedidos y las entregas provenientes del almacén. Plan de prevención de riesgos laborales. Programas Marco de la UE. Normativa aplicable en materia de comercio compensatorio. Usos y costumbres del comercio internacional. Otras fuentes del derecho internacional. Normas de protocolo en negociación internacional con distintos países.

**UNIDAD DE COMPETENCIA 4: COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL****Nivel: 3****Código: UC9999\_3****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Interpretar la información oral en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, en el ámbito de especialización o de interés laboral/profesional, participando activamente a fin de identificar sus necesidades y garantizar servicio.

CR1.1 Las ideas e información, se interpretan con precisión, requiriendo en su caso, obviar ruidos de fondo, realizando las precisiones oportunas por el acento del interlocutor para su completa comprensión.

CR1.2 Las líneas generales de la información transmitida en un lenguaje técnico en diversos contextos, se interpretan en un contexto informal o institucional, con corrección y sin dificultad.

CR1.3 Las instrucciones, advertencias y consejos no protocolarios del ámbito de especialización, se interpretan con precisión intercambiando información y sobre el tema a tratar.

CR1.4 Las grabaciones y las llamadas telefónicas realizadas en sus actividades profesionales se interpretan, identificando el contenido de la información, así como los puntos de vista de los interlocutores.

CR1.5 La información transmitida por medios audiovisuales técnicos –vídeos, CD, DVD, u otros–, se interpretan discriminando patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación de uso común o específicos del medio.

RP2: Interpretar la información contenida de documentos escritos, en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, organizados y lingüísticamente complejos, identificando su grado de importancia y demostrando autonomía, a fin de efectuar las actividades de gestión y comunicación propias o requeridas en el ámbito profesional.

CR2.1 La relevancia de una información escrita, contenida en materiales de uso cotidiano en la actividad profesional, se identifica demostrando con rapidez, fluidez y permitiendo decidir su explotación o su descarte.

CR2.2 Los informes y la correspondencia, en lengua inglesa y no estándar, se interpretan con autonomía, comprendiendo su contenido.

CR2.3 La información contenida en las diversas fuentes especializadas se recopilan, identificando opiniones e ideas, manejando el vocabulario específico de los distintos soportes, reutilizándolos con posterioridad.

CR2.4 Las informaciones relevantes contenidas en un texto largo, tanto de carácter general como específico, se sintetizan extrayendo la información, ideas y opiniones, reutilizándolos con posterioridad.

CR2.5 El acceso a las fuentes de información se realiza de forma periódica (diaria, semanal, quincenal u otros) detectando y extractando la información profesional clave actualizada que afecte al campo de especialización.

CR2.6 Las instrucciones sobre procedimientos del campo de especialización se interpretan, comprendiendo detalles sobre condiciones, procesos o avisos, utilizando en su caso, segundas lecturas en las secciones más técnicas.

CR2.7 La documentación producida por los clientes y/o usuarios referentes a la valoración de los servicios recibidos, tales como sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones, se interpretan satisfactoriamente, extrayendo la información, ideas y opiniones, captando su contenido con precisión.

CR2.8 Las dificultades en la comprensión de textos complejos se solventan con segundas lecturas, utilizando criterios de contextualización y de coherencia y en su caso, diccionarios o herramientas de traducción.

CR2.9 Los textos de muy alta complejidad o de ámbitos muy especializados, se transmiten a las personas competentes dentro o fuera de la organización, siguiendo los procedimientos internos establecidos asegurando la coherencia y congruencia de la traducción.

RP3: Transmitir información oral, en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, a clientes y/o usuarios, con fluidez y espontaneidad, a través de presentaciones orales, telemáticas u otros soportes, aplicando las normas de cortesía y a fin de llevar a cabo las gestiones de comunicación requeridas.

CR3.1 La información a transmitir en reuniones, jornadas técnicas o exposiciones orales, presenciales o telemáticas, se planifica con antelación, valorando los efectos que van a causar en los clientes, usuarios o público al que va dirigido.

CR3.2 Las intervenciones orales en presentaciones, demostraciones, comunicados públicos u otras situaciones, se realizan de forma clara, espontánea y fluida, utilizando el nivel de exposición, argumentación, persuasión, adecuados al interlocutor.

CR3.3 Las narraciones complejas y descripciones se realizan con una entonación adecuada, estructurando de forma clara y detallada, tratando los asuntos apropiados y, en su caso, fijando las conclusiones oportunas, utilizando grabadoras si la complejidad de la situación lo exige.

RP4: Redactar textos claros, detallados y en cualquier soporte en lengua inglesa, relacionados con el campo de especialidad, extractando y describiendo de manera coherente, a fin de generar la documentación de su área de actuación profesional.

CR4.1 La documentación se redacta con corrección, resaltando los aspectos relevantes, argumentando de manera sistemática, distinguiendo los detalles necesarios y usando un vocabulario técnico adecuado.

CR4.2 Las respuestas a solicitudes de información, se redactan utilizando un lenguaje apropiado, mostrando al interlocutor la información solicitada, formulando una respuesta adecuada y permitiendo que la persona demandante se sienta atendida.

CR4.3 La comunicación activa con clientes a través de medios escritos postales, fax o correo electrónico, se mantiene con los clientes transmitiendo grados de emoción, enfatizando la relevancia personal de acontecimientos y comentando las noticias y opiniones de su interlocutor.

CR4.4 La estructura de los modelos de documentos oficiales y el lenguaje preciso en el ámbito profesional, se utilizan con detalle y claridad, de manera sistemática y resaltando los aspectos relevantes.

CR4.5 Las informaciones procedentes de fuentes diversas –revistas, folletos, Internet, u otros– sobre asuntos rutinarios y no rutinarios, se resumen con fiabilidad, utilizando las palabras y la ordenación de los textos originales, generando textos breves y sencillos en un formato convencional.

CR4.6 Los documentos producidos para los clientes y/o usuarios, se redactan considerando las características socioculturales del destinatario y el contexto en el que se produce la comunicación.

CR4.7 El lenguaje abreviado en las comunicaciones digitales, se emplea con precisión agilizando las comunicaciones telemáticas en foros, chat, SMS, u otros.

RP5: Comunicarse oralmente, en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, con clientes y/o usuarios con fluidez y espontaneidad, interactuando activamente, a fin de llevar a cabo las actividades de asesoramiento, atención y resolución de posibles conflictos e incidencias.

CR5.1 Los aspectos destacados de una situación de asesoramiento oral, mantenida entre dos o más personas nativas, empleando un lenguaje estándar y un discurso estructurado, se comprende con facilidad siguiendo el ritmo de la comunicación sin dificultad y atendiendo sus intereses y necesidades.

CR5.2 Las comunicaciones telefónicas y telemáticas en situación de asesoramiento o atención de clientes y/o usuarios, se adecuan al registro formal o informal y a las condiciones socioculturales del uso de la lengua –normas de cortesía, cultura u otras–, expresándose con un alto grado de espontaneidad y corrección gramatical.

CR5.3 Los argumentos empleados en situaciones de asesoramiento o atención a clientes y/o usuarios, se expresan de acuerdo con un desarrollo sistemático, enfatizando los aspectos importantes, apoyando los detalles, cumpliendo con el manual de estilo y transmitiendo la imagen corporativa.

CR5.4 Los elementos técnicos contenidos en intercambios verbales, presenciales o realizados a través de medios técnicos con otros profesionales, se comprenden, interpretándose con precisión.

CR5.5 Las operaciones de cobro/pago en situación presencial o no presencial, se comprenden con exactitud, considerando en su caso, los elementos no verbales de la comunicación.

CR5.6 Las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones que puedan surgir en la relación comercial, en situación presencial o no presencial, se identifican con un alto grado de precisión, considerando en su caso, los elementos no verbales de la comunicación.

CR5.7 La información contextual y la información no verbal se interpretan de manera precisa, identificando el significado de frases y palabras no habituales o técnicas.

CR5.8 Las comunicaciones informales –experiencias personales, profesionales, temas de actualidad y otros–, a través de conversaciones con otro u otros interlocutores, se desarrollan con fluidez, detalle, claridad y coherencia discursiva, utilizando un amplio repertorio léxico relacionado.

CR5.9 Las intervenciones en situaciones conflictivas y complejas –atención y presentación de consultas, quejas y reclamaciones u otras–, se producen argumentando con convicción y de manera formal las posiciones, respondiendo a las preguntas, comentarios u objeciones de forma fluida, espontánea y adecuada.

## Contexto profesional:

## Medios de producción:

Información oral y escrita. Lenguaje técnico y estándar. Interpretación. Grabaciones. Comunicaciones telefónicas y telemáticas. Medios audiovisuales técnicos: vídeos, CD,

DVD, u otros. Informes. Correspondencia. Vocabulario. Sugerencias. Consultas. Quejas. Reclamaciones. Diccionarios. Herramientas de traducción. Reuniones. Jornadas técnicas. Exposiciones orales. Presentaciones. Demostraciones. Documentación. Respuestas a solicitudes de información. Medios postales. Fax. Correo electrónico. Foros. Chat. SMS. Asesoramiento oral. Intercambios verbales.

**Productos y resultados:**

Información oral en lengua inglesa, interpretada. Información contenida de documentos escritos en lengua inglesa, interpretada. Grado de importancia, identificado. Autonomía, demostrada. Información oral en lengua inglesa, transmitida. Textos claros, detallados y en cualquier soporte en lengua inglesa, redactados. Comunicación oral, en lengua inglesa con clientes y/o usuarios con fluidez y espontaneidad.

**Información utilizada o generada:**

Información oral y escrita. Interpretación. Patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación. Informes. Correspondencia. Ideas. Opiniones. Procedimientos e instrucciones internos. Sugerencias. Consultas. Quejas. Reclamaciones. Diccionarios. Narraciones complejas. Documentación. Respuestas a solicitudes de información. Asesoramiento oral. Intercambios verbales y no verbales.

**UNIDAD DE COMPETENCIA 5: COMUNICARSE EN UNA SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA DISTINTA DEL INGLÉS CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL****Nivel: 3****Código: UC9997\_3****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Interpretar la información oral en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario independiente, en el ámbito de especialización o de interés laboral/profesional, participando activamente a fin de identificar sus necesidades y garantizar servicio.

CR1.1 Las ideas e información, se interpretan con precisión, requiriendo en su caso, obviar ruidos de fondo, realizando las precisiones oportunas por el acento del interlocutor para su completa comprensión.

CR1.2 Las líneas generales de la información transmitida en un lenguaje técnico en diversos contextos, se interpretan en un contexto informal o institucional, con corrección y sin dificultad.

CR1.3 Las instrucciones, advertencias y consejos no protocolarios del ámbito de especialización, se interpretan con precisión intercambiando información y sobre el tema a tratar.

CR1.4 Las grabaciones y las llamadas telefónicas realizadas en sus actividades profesionales se interpretan, identificando el contenido de la información, así como los puntos de vista de los interlocutores.

CR1.5 La información transmitida por medios audiovisuales técnicos –vídeos, CD, DVD, u otros–, se interpretan discriminando patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación de uso común o específicos del medio.

RP2: Interpretar la información contenida de documentos escritos, en una en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario independiente, organizados y lingüísticamente complejos, identificando su grado de importancia y demostrando autonomía, a fin de efectuar las actividades de gestión y comunicación propias o requeridas en el ámbito profesional.

CR2.1 La relevancia de una información escrita, contenida en materiales de uso cotidiano en la actividad profesional, se identifica demostrando con rapidez, fluidez y permitiendo decidir su explotación o su descarte.

CR2.2 Los informes y la correspondencia, en lengua extranjera distinta del inglés y no estándar, se interpretan con autonomía, comprendiendo su contenido.

CR2.3 La información contenida en las diversas fuentes especializadas se recopilan, identificando opiniones e ideas, manejando el vocabulario específico de los distintos soportes, reutilizándolos con posterioridad.

CR2.4 Las informaciones relevantes contenidas en un texto largo, tanto de carácter general como específico, se sintetizan extrayendo la información, ideas y opiniones, reutilizándolos con posterioridad.

CR2.5 El acceso a las fuentes de información se realiza de forma periódica (diaria, semanal, quincenal u otros) detectando y extractando la información profesional clave actualizada que afecte al campo de especialización.

CR2.6 Las instrucciones sobre procedimientos del campo de especialización se interpretan, comprendiendo detalles sobre condiciones, procesos o avisos, utilizando en su caso, segundas lecturas en las secciones más técnicas.

CR2.7 La documentación producida por los clientes y/o usuarios referentes a la valoración de los servicios recibidos, tales como sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones, se interpretan satisfactoriamente, extrayendo la información, ideas y opiniones, captando su contenido con precisión.

CR2.8 Las dificultades en la comprensión de textos complejos se solventan con segundas lecturas, utilizando criterios de contextualización y de coherencia y en su caso, diccionarios o herramientas de traducción.

CR2.9 Los textos de muy alta complejidad o de ámbitos muy especializados, se transmiten a las personas competentes dentro o fuera de la organización, siguiendo los procedimientos internos establecidos asegurando la coherencia y congruencia de la traducción.

RP3: Transmitir información oral, en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario independiente, a clientes y/o usuarios, con fluidez y espontaneidad, a través de presentaciones orales, telemáticas u otros soportes, aplicando las normas de cortesía y a fin de llevar a cabo las gestiones de comunicación requeridas.

CR3.1 La información a transmitir en reuniones, jornadas técnicas o exposiciones orales, presenciales o telemáticas, se planifica con antelación, valorando los efectos que van a causar en los clientes, usuarios o público al que va dirigido.

CR3.2 Las intervenciones orales en presentaciones, demostraciones, comunicados públicos u otras situaciones, se realizan de forma clara, espontánea y fluida, utilizando el nivel de exposición, argumentación, persuasión, adecuados al interlocutor.

CR3.3 Las narraciones complejas y descripciones se realizan con una entonación adecuada, estructurando de forma clara y detallada, tratando los asuntos apropiados y, en su caso, fijando las conclusiones oportunas, utilizando grabadoras si la complejidad de la situación lo exige.

RP4: Redactar textos claros, detallados y en cualquier soporte en una segunda lengua extranjera distinta del inglés, relacionados con el campo de especialidad, extractando y describiendo de manera coherente, a fin de generar la documentación de su área de actuación profesional.

CR4.1 La documentación se redacta con corrección, resaltando los aspectos relevantes, argumentando de manera sistemática, distinguiendo los detalles necesarios y usando un vocabulario técnico adecuado.

CR4.2 Las respuestas a solicitudes de información, se redactan utilizando un lenguaje apropiado, mostrando al interlocutor la información solicitada, formulando una respuesta adecuada y permitiendo que la persona demandante se sienta atendida.

CR4.3 La comunicación activa con clientes a través de medios escritos postales, fax o correo electrónico, se mantiene con los clientes transmitiendo grados de emoción, enfatizando la relevancia personal de acontecimientos y comentando las noticias y opiniones de su interlocutor.

CR4.4 La estructura de los modelos de documentos oficiales y el lenguaje preciso en el ámbito profesional, se utilizan con detalle y claridad, de manera sistemática y resaltando los aspectos relevantes.

CR4.5 Las informaciones procedentes de fuentes diversas –revistas, folletos, Internet, u otros– sobre asuntos rutinarios y no rutinarios, se resumen con fiabilidad, utilizando las palabras y la ordenación de los textos originales, generando textos breves y sencillos en un formato convencional.

CR4.6 Los documentos producidos para los clientes y/o usuarios, se redactan considerando las características socioculturales del destinatario y el contexto en el que se produce la comunicación.

CR4.7 El lenguaje abreviado en las comunicaciones digitales, se emplea con precisión agilizando las comunicaciones telemáticas en foros, chat, SMS, u otros.

RP5: Comunicarse oralmente, en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario independiente, con clientes y/o usuarios con fluidez y espontaneidad, interactuando activamente, a fin de llevar a cabo las actividades de asesoramiento, atención y resolución de posibles conflictos e incidencias.

CR5.1 Los aspectos destacados de una situación de asesoramiento oral, mantenida entre dos o más personas nativas, empleando un lenguaje estándar y un discurso estructurado, se comprende con facilidad siguiendo el ritmo de la comunicación sin dificultad y atendiendo sus intereses y necesidades.

CR5.2 Las comunicaciones telefónicas y telemáticas en situación de asesoramiento o atención de clientes y/o usuarios, se adecuan al registro formal o informal y a las condiciones socioculturales del uso de la lengua –normas de cortesía, cultura u otras–, expresándose con un alto grado de espontaneidad y corrección gramatical.

CR5.3 Los argumentos empleados en situaciones de asesoramiento o atención a clientes y/o usuarios, se expresan de acuerdo con un desarrollo sistemático, enfatizando los aspectos importantes, apoyando los detalles, cumpliendo con el manual de estilo y transmitiendo la imagen corporativa.

CR5.4 Los elementos técnicos contenidos en intercambios verbales, presenciales o realizados a través de medios técnicos con otros profesionales, se comprenden, interpretándose con precisión.

CR5.5 Las operaciones de cobro/pago en situación presencial o no presencial, se comprenden con exactitud, considerando en su caso, los elementos no verbales de la comunicación.

CR5.6 Las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones que puedan surgir en la relación comercial, en situación presencial o no presencial, se identifican con un alto grado de precisión, considerando en su caso, los elementos no verbales de la comunicación.

CR5.7 La información contextual y la información no verbal interpretan de manera precisa, identificando el significado de frases y palabras no habituales o técnicas.

CR5.8 Las comunicaciones informales –experiencias personales, profesionales, temas de actualidad y otros–, a través de conversaciones con otro u otros interlocutores, se desarrollan con fluidez, detalle, claridad y coherencia discursiva, utilizando un amplio repertorio léxico relacionado.

CR5.9 Las intervenciones en situaciones conflictivas y complejas –atención y presentación de consultas, quejas y reclamaciones u otras–, se producen argumentando con convicción y de manera formal las posiciones, respondiendo a las preguntas, comentarios u objeciones de forma fluida, espontánea y adecuada.

## Contexto profesional:

## Medios de producción:

Información oral y escrita. Lenguaje técnico y estándar. Interpretación. Grabaciones. Comunicaciones telefónicas y telemáticas. Medios audiovisuales técnicos: vídeos, CD, DVD, u otros. Informes. Correspondencia. Vocabulario. Sugerencias. Consultas. Quejas.

Reclamaciones. Diccionarios. Herramientas de traducción. Reuniones. Jornadas técnicas. Exposiciones orales. Presentaciones. Demostraciones. Documentación. Respuestas a solicitudes de información. Medios postales. Fax. Correo electrónico. Foros. Chat. SMS. Asesoramiento oral. Intercambios verbales.

**Productos y resultados:**

Información oral en lengua extranjera distinta del inglés, interpretada. Información contenida de documentos escritos en lengua extranjera distinta del inglés, interpretada. Grado de importancia, identificado. Autonomía, demostrada. Información oral en lengua extranjera distinta del inglés, transmitida. Textos claros, detallados y en cualquier soporte en lengua extranjera distinta del inglés, redactados. Comunicación oral, en una lengua extranjera distinta del inglés con clientes y/o usuarios con fluidez y espontaneidad.

**Información utilizada o generada:**

Información oral y escrita. Interpretación. Patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación. Informes. Correspondencia. Ideas. Opiniones. Procedimientos e instrucciones internos. Sugerencias. Consultas. Quejas. Reclamaciones. Diccionarios. Narraciones complejas. Documentación. Respuestas a solicitudes de información. Asesoramiento oral. Intercambios verbales y no verbales.

**MÓDULO FORMATIVO 1: SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE MERCADOS****Nivel: 3****Código: MF1007\_3****Asociado a la UC: OBTENER DATOS PARA EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE MERCADOS****Duración: 120 horas****Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Analizar la incidencia de las variables del macro y microentorno de las empresas u organizaciones en la actividad comercial, utilizando información proveniente de bases de datos y estadísticas, para utilizarla en la toma de decisiones.

*CE1.1 Explicar los efectos de las magnitudes macro y microeconómicas que afectan a una organización, sus subsistemas de información y Sistema Internacional de Mercados (SIM), diferenciando entre aquellas variables que son o no controlables a la hora de realizar un análisis del entorno.*

*CE1.2 Identificar las organizaciones e instituciones económicas que regulan los mercados con independencia del ámbito territorial, así como los métodos de segmentación de mercados, para utilizarlos en la investigación preliminar a la recogida de información.*

*CE1.3 Explicar el impacto de los procesos de integración económica a nivel nacional e internacional en la competencia de los mercados, realizando un análisis*

*comparativo (benchmarking) de los competidores con independencia del ámbito territorial.*

*CE1.4 Realizar un análisis de mercado sobre la información no disponible, para su aplicación en técnicas de recogida de información primaria, analizando aquellas que pueden ajustarse a un estudio de mercado relativo al lanzamiento de un nuevo producto o comercialización de un producto ya existente.*

*CE1.5 Explicar, utilizando un esquema, las técnicas de recogida de información que hay, diferenciando entre aquellas cuantitativas de las cualitativas e identificando para qué tipo de estudios se utilizan.*

*CE1.6 Elaborar un modelo de cronograma de plazos para la obtención de información a través de las diferentes técnicas de recogida, tales como encuestas, paneles, entrevistas, entre otras.*

*CE1.7 En un supuesto práctico en el que se establecen las necesidades de información de una organización, para la promoción de un determinado producto/servicio en un mercado con independencia del ámbito territorial:*

*– Seleccionar las variables del macro y microentorno de la organización objeto de estudio, para la obtención de datos que se puedan utilizar en un análisis PESTEL y DAFO y GAME.*

*– Explicar la influencia o relación de las variables entre sí y con las necesidades de información de la organización, estableciendo aquellas que son o no controlables por la empresa.*

*– Determinar las técnicas de recogida de información a utilizar, así como parámetros y objetivos de estudio, basándose en los datos primarios que se necesitan en la organización y teniendo en cuenta aquellos secundarios disponibles.*

*– Señalar un plazo y presupuesto para la obtención de la información de los mismos, utilizando cronogramas y hojas de cálculo.*

**C2:** Definir procedimientos de organización de datos obtenidos en el desarrollo de una actividad comercial, para configurar un sistema de información de mercados (Sistema Internacional de Mercados-SIM), utilizando diversos canales de recogida, tanto online como offline, y aplicaciones informáticas de organización y gestión de información y bases de datos.

*CE2.1 Explicar la tipología de datos que son procesados por un Sistema Internacional de Mercados (SIM), para su tratamiento, indicando la finalidad para la que se destinan.*

*CE2.2 Describir las características de idoneidad de la información obtenida mediante motores de búsqueda online, explicando las ventajas e inconvenientes de los mismos en la elaboración de bases de datos para un Sistema Internacional de Mercados (SIM) dentro de una organización.*

*CE2.3 Identificar las ventajas que proporciona un CRM en la gestión de venta con la clientela y la obtención de información de los mismos por diversos canales de*

comunicación en una organización, indicando, en un cuadro/esquema, los canales de recogida de información (punto de venta, RRSS, foros, encuestas online entre otras) y la información obtenida en cada tipo de canal.

*CE2.4 En un supuesto práctico, a partir de unos datos comerciales recogidos para un SIM, utilizando una aplicación informática para la recogida y almacenamiento de información:*

- Tabular los datos comerciales de acuerdo a criterios de clasificación, atendiendo al tipo de información (cuantitativa o cualitativa) recogida en los mismos.*
- Aplicar estadísticos sin especial grado de complejidad –media, varianza, tasas de variación y/o tasas de comparación, entre otros– para el análisis de información de mercado.*
- Comparar los resultados estadísticos obtenidos con hipótesis de partida, previamente formuladas en el diseño del estudio, obteniendo contrastes que corroboren dichas formulaciones.*
- Organizar los datos obtenidos con aplicaciones informáticas de gestión y tratamiento de la información disponibles, para su posterior análisis.*

*CE2.5 En un supuesto práctico de estudio comercial sobre un producto o marca con unas necesidades de información definidas e identificada una población objetivo:*

- Confeccionar un cuestionario para la obtención de información, utilizando una herramienta informática de elaboración de cuestionarios o formularios, para su uso en múltiples plataformas.*
- Simular la realización de un pre-test o cuestionario piloto aplicándolo a un grupo determinado y reducido de personas, para detectar errores en el diseño del mismo y corregir las dudas que pudieran surgir durante su aplicación.*
- Explicar las ventajas e inconvenientes de los distintos modos de cuestionarios: encuesta cuantitativa estructurada, entrevista cualitativa en profundidad con guion u otros.*

*CE2.6 Reconocer procedimientos de control para garantizar la calidad y fiabilidad de datos en los procesos de recogida de información.*

*CE2.7 Explicar los aspectos a tener en cuenta en la elaboración de un presupuesto para recopilar datos en un Sistema Internacional de Mercados (SIM), señalando las partidas de gastos requeridas en su elaboración.*

*CE2.8 En un supuesto práctico en el que se ha recogido, a través de una investigación comercial, datos procedentes de diferentes tipos de fuentes internas y externas a una organización:*

- Determinar la idoneidad de los datos obtenidos, aplicando criterios de control de los mismos, basados en la fiabilidad, autoría, actualidad, realismo, relevancia, entre otros.*

– Clasificar los datos según el tipo de fuente de información de donde proceden (interna o externa, primaria o secundaria).

– Aplicar, en su caso, herramientas y aplicaciones informáticas adecuadas para el tratamiento de la información y su posterior actualización.

C3: Analizar los datos obtenidos en un Sistema Internacional de Mercados (SIM), utilizando diferentes técnicas de análisis estadístico, para la interpretación de los mismos.

*CE3.1 Identificar técnicas, herramientas informáticas y cuadro de datos que posibiliten la obtención, organización, archivo y mantenimiento actualizado de información, facilitando el acceso a la misma.*

*CE3.2 Determinar los parámetros que deben considerarse al juzgar la fiabilidad y coste de la información primarias y secundarias, discriminando entre fuentes válidas o no a la hora de recabar datos para un Sistema Internacional de Mercados (SIM).*

*CE3.3 Aplicar técnicas estadísticas para la obtención de información de un mercado, calculando promedios, tendencias y cuota de mercado, entre otros, mediante el uso de aplicaciones informáticas de análisis y tratamiento de datos.*

*CE3.4 En un supuesto práctico, a partir de datos recogidos en un Sistema Internacional de Mercados (SIM), aplicando un programa informático:*

– Calcular estadísticos de análisis –media, varianza, tasas de variación y/o tasas de comparación, entre otros– para la obtención de información relativa a tendencias, cuota de mercado u otros.

– Comparar los resultados estadísticos obtenidos con supuestos prácticos de hipótesis de partida formuladas en un estudio diseñado.

*CE3.5 Indicar procedimientos de control para garantizar la calidad y fiabilidad de los datos en procesos de recogida de información, asegurando la confidencialidad de los mismos conforme a la normativa aplicable en materia de protección de datos.*

C4: Aplicar técnicas estadísticas de tratamiento y análisis de información disponible en un Sistema Internacional de Mercados (SIM), para la elaboración de informes de conclusiones.

*CE4.1 Describir recursos gráficos, formatos de presentación y cuadros de datos de los que dispone una organización, utilizando aplicaciones informáticas de presentación de conclusiones y recomendaciones.*

*CE4.2 Confeccionar un modelo de informe comercial en el que se reflejen sintéticamente las conclusiones de un estudio, relacionando los resultados obtenidos del análisis estadístico con el objeto de una investigación, utilizando técnicas de visualización de datos y elementos visuales, gráficos y mapas, para detectar tendencias, valores atípicos y patrones en los datos.*

*CE4.3 Elaborar una relación de gráficos, tablas, material adicional de ayuda, cuestionarios, hojas de cálculo y bases de datos entre otros, utilizados en una*

*recogida de información para integrar en un informe de resultados, explicando la estructura del mismo y las partes que debe contener.*

*CE4.4 En un supuesto práctico de diseño de formato de presentación de información, a partir de unos datos recogidos para un Sistema Internacional de Mercados (SIM), aplicando un programa informático:*

*– Identificar los datos que es necesario presentar, determinando los archivos que los contienen o creando otros que debieran contenerlos.*

*– Elaborar un informe con los resultados, presentando la información obtenida de manera ordenada y sintética y diseñando los formatos atendiendo a su funcionalidad.*

*– Incluir en el informe imágenes, videos, gráficos y otros objetos de acuerdo a indicaciones dadas sobre diseño y presentación.*

*CE4.5 Realizar una presentación de los aspectos representativos de un informe de resultados, exponiendo la información obtenida de un estudio, teniendo en cuenta objetivos y metodología del mismo, mediante una aplicación informática de presentaciones.*

### **Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.7; C2 respecto a CE2.4, CE2.5 y CE2.8; C3 respecto a CE3.4 y C4 respecto a CE4.4.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.

Concienciarse con el cuidado del Medio Ambiente.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del sexo.

Compartir información con el equipo de trabajo.

### **Contenidos:**

#### **1. Sistema de información de mercados**

Sistema de Información de Mercados (Sistema Internacional de Mercados-SIM). Características y finalidad de la estructura del SIM de una empresa. Subsistemas asociados al SIM. Tipología de datos del SIM. Flujos y frecuencias de la información en la actividad comercial de las empresas.

#### **2. Métodos y fuentes de obtención de información comercial**

Fuentes de información económica y empresarial. Fiabilidad y rentabilidad. Métodos de obtención de información primaria: encuesta, observación, experimentación, investigación

de gabinete –desk research–, análisis comparativo –Benchmarking–, técnicas de grupo, y otros. Planificación de la investigación comercial. Elaboración de encuestas. Presupuesto y costes de la investigación. Organización del trabajo de campo. Temporalización. Motores de búsqueda en Internet y tecnologías aplicadas a la investigación comercial. Plataformas ERP y CRM. Normativa aplicable en materia de protección de datos y códigos éticos de obtención de la información. Normativa aplicable en materia de riesgos laborales en la recogida de información.

### **3. Aplicación de técnicas estadísticas al Sistema Internacional de Mercados (SIM)**

Organización y representación de los datos e información económica y comercial. Análisis univariable y multivariable de datos e información comercial. Técnicas de inferencia estadística. Técnicas de segmentación de mercados. Utilización de paquetes informáticos integrados aplicables al tratamiento estadístico de la información.

### **4. Análisis de las variables del macro y microentorno en el Sistema Internacional de Mercados (SIM)**

El entorno: macroentorno y microentorno de la empresa. Análisis del macroentorno: concepto y variables. Variables del entorno socio-económico. Variables del entorno político. Variables del entorno legal. Variables del entorno medioambiental/ecológico. Variables del entorno cultural. Análisis del microentorno: variables que determinan el comportamiento del consumidor. Análisis de la competencia en entornos digitales y no digitales. Análisis DAFO. Análisis CAME. Métodos y criterios de segmentación de la clientela. El posicionamiento de la empresa en el mercado. Simulación de un proceso de investigación aplicado a un grupo de consumidores.

#### **Parámetros de contexto de la formación:**

##### **Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

##### **Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la obtención de datos para el sistema de información de mercados, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## MÓDULO FORMATIVO 2: MARKETING-MIX INTERNACIONAL

Nivel: 3

Código: MF1008\_3

Asociado a la UC: Realizar estudios de mercado y propuestas de acciones y herramientas del plan de marketing mix internacional

Duración: 120 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Analizar la situación de los productos, líneas y gamas en un mercado exterior, clientela, sus motivaciones y comportamientos, evaluando la adecuación y oportunidad de entrada de nuevos productos.

*CE1.1 Explicar características y clasificación de productos para ser comercializados en el exterior, según distintas categorías, diferenciando entre línea y gama de los mismos.*

*CE1.2 En un supuesto práctico de segmentación de mercados en una empresa multiproducto y/o multimarca propuesta, en el que se establecen unos criterios de segmentación subjetivos y objetivos posibles utilizando diversos métodos:*

*– Delimitar los segmentos de mercado más acordes a la estructura de la empresa objeto de estudio, diferenciando los estratos de población por tipos de productos, marcas, servicios, entre otros.*

*– Establecer la oportunidad de los productos, servicios y marcas, detectados en cada segmento, para detectar nichos de mercado, valorando con el uso de hojas de cálculo aquellos segmentos no cubiertos por otras marcas.*

*– Elaborar un informe mediante soporte informático que presente la información derivada del estudio de segmentación.*

*CE1.3 Explicar los tipos de clientela, clasificándola según variables de perfil sociodemográficas y de comportamiento que motivan la compra de productos a comercializar.*

*CE1.4 Identificar los factores que definen la política de producto y de clientela en mercados exteriores, contribuyendo a la toma de decisiones.*

*CE1.5 Explicar las fases del desarrollo, ciclo de vida de un producto y ciclo de vida de un cliente, utilizando un gráfico/esquema de ambos.*

*CE1.6 En un supuesto práctico de análisis de conclusiones y dada una línea de productos y unas circunstancias que la rodean, en un determinado mercado exterior:*

*– Elaborar un informe de resultados, incluyendo los cálculos obtenidos en una investigación relativa al análisis de políticas de marketing, donde se reflejen las diferencias existentes entre la línea de productos presentada al mercado y las de*

la competencia, en cuanto a precios, productos, distribución y comunicación de los mismos.

– Identificar las debilidades y fortalezas internas y las amenazas externas del entorno, de una línea de productos, analizándolas y clasificándolas para detectar oportunidades de negocio y amenazas de su competencia, elaborando conclusiones para la toma de decisiones de una organización.

CE1.7 Proponer acciones de inversión y valor social que supongan una política de Responsabilidad Social Corporativa en algunas de las siguientes áreas: empleados, socios, clientela, sociedad, medio ambiente y proveedores.

CE1.8 En un supuesto práctico real relativo a la política de producto de una empresa determinada y a partir de una serie de datos referidos a la evolución de un mercado, calidad de los productos, precios, cuota del mercado, segmentación y posicionamiento de marcas existentes:

– Elaborar un mapa perceptual de posicionamiento, en base a los precios y la calidad de marcas, utilizando una hoja de cálculo para su realización.

– Señalar la tipología de productos según sus atributos, y la percepción que tienen los consumidores de las mismas en base a la cuota de mercado de los productos para establecer una estrategia comercial.

– Identificar las innovaciones en el mercado relacionadas con el producto objeto de estudio.

– Evaluar la oportunidad de lanzamiento de un nuevo producto, siguiendo criterios de dimensión del mercado y cuantificación de posibles consumidores.

– Analizar posibles posicionamientos existentes en las marcas operantes en el mercado, con la finalidad de detectar nichos en el mismo.

– Definir los rasgos que caracterizan un posible nuevo producto que se lance al mercado para cubrir nichos no satisfechos.

– Confeccionar un informe de conclusiones, relacionando los resultados obtenidos del análisis estadístico con el objeto del estudio.

– Utilizar aplicaciones informáticas para la obtención, presentación del trabajo, archivo y posterior utilización y ampliación.

C2: Analizar variables que componen e influyen en el precio y coste de un producto para la toma de decisiones en la política de precios, tarifas y márgenes comerciales de una organización en un mercado exterior.

CE2.1 Señalar las instituciones que identifican las variables que influyen en el precio y coste de un producto en un mercado exterior, identificando los usos, costumbres y normas utilizadas por las mismas a la hora de establecer un orden y seguridad jurídica en la fijación de los mismos.

*CE2.2 Explicar la repercusión e importancia de los componentes del precio para la determinación del precio de venta y coste de los productos y/o servicios en un mercado exterior.*

*CE2.3 Describir los métodos de fijación de precios y la aplicación de Incoterms a la determinación de los mismos en mercados internacionales, identificando los costes que influyen en la fijación de precios competitivos en mercados exteriores.*

*CE2.4 En un supuesto práctico en el que se detallan los precios de un determinado producto en los últimos años:*

*– Calcular la tendencia de los precios, según la influencia de los procesos que intervienen en los mismos.*

*CE2.5 Explicar los tipos de elasticidad oferta y de demanda que hay, señalando en dos gráficos, de oferta e ingreso total, a partir de qué punto en la curva de oferta del mismo dicho bien alcanza su máximo beneficio.*

*CE2.6 Identificar las fuentes de datos y estadísticas, que proporcionan información sobre la tendencia de los precios de la competencia, en un mercado exterior.*

*CE2.7 En un supuesto práctico, a partir de unos precios y costes de un producto y un número de unidades de venta previstos:*

*– Calcular el precio a partir del cual ese producto tendría beneficios, utilizando el punto muerto o de equilibrio como referente.*

*– Calcular el precio de venta que tendría que fijarse para obtener un margen bruto determinado, utilizando métodos basados en costes, elasticidad demanda-precio, demanda y competencia.*

*– Interpretar el resultado obtenido, valorando el método más idóneo para la fijación de precios en nuestro caso.*

*CE2.8 En un supuesto práctico, dado el mercado de un producto o marca en el que se muestra el posicionamiento en precios y calidades de la competencia y su cuota de mercado:*

*– Identificar los productos/marcas que compiten en la misma categoría y precio de cada una de las presentaciones valorando las posiciones de líder, competidor/seguidor, retadores o que cubren un nicho de mercado.*

*– Identificar las estrategias de precios y costes que han utilizado las empresas objeto de estudio en el canal o establecimiento analizado, buscando un nicho de mercado no satisfecho.*

*– Calcular los precios, según las condiciones establecidas entre el comprador y vendedor, aplicando distintos Incoterms, comparándolas con los precios de la competencia.*

C3: Analizar factores que definen la estructura de los canales de distribución en un mercado exterior, seleccionando aquellos que más se ajustan a la internacionalización de bienes/ servicios y optimizando tiempos, costes y riesgos.

*CE3.1 Explicar tipos de canales de distribución internacional que hay, realizando un cuadro que incluya las ventajas e inconvenientes de cada uno.*

*CE3.2 Explicar factores a tener en cuenta a la hora de seleccionar cada tipo de canal, en función de la adecuación del producto/servicio a cada mercado.*

*CE3.3 Seleccionar, dado un producto y tres canales, el canal de distribución más adecuado para optimizar tiempo y costes, definiendo la red de ventas exterior –propia, ajena o mixta– y la existencia de oportunidad de uso de un canal digital.*

*CE3.4 Calcular el coste total, a partir de un escandallo que incluye gastos de comercialización, de transporte, aduaneros y logísticos de un canal de distribución, aplicando precios establecidos para la entrada de productos en un mercado exterior.*

*CE3.5 En un supuesto práctico de exportación de productos, a partir de los datos de una empresa, que vende sus productos a través de diversos canales de distribución:*

*– Clasificar dichos productos en función de criterios de distribución comercial, costes de distribución y ventas, explicando los problemas y oportunidades que justifican dicha clasificación.*

*– Elaborar un informe que presente los resultados del estudio, indicando aquellos canales más rentables, aquellos que podrían ser sustituidos por otros más eficientes y las posibles mejoras que se podrían introducir en aras a maximizar la eficiencia de los mismos.*

*– Utilizar aplicaciones informáticas para la obtención, presentación del trabajo, archivo, posterior utilización y ampliación, con vistas a su continua evaluación y actualización.*

*CE3.6 Elaborar un modelo de informe en el que figuren las conclusiones y propuestas referidos a los canales de distribución para su incorporación al plan de marketing, utilizando una ficha de control de ítems analizados y valorados, realizada con hoja de cálculo o procesador de textos.*

C4: Analizar acciones de comunicación comercial que pueden desarrollarse en la entrada a un mercado exterior, para el lanzamiento, internacionalización, innovación, entre otros, de productos/servicios.

*CE4.1 Identificar los objetivos y elementos que componen la comunicación con clientela internacional.*

*CE4.2 Describir tipos de comunicación, medios, soportes y formatos más utilizados en el marketing de promoción (on y off line) de productos/servicios en la práctica comercial internacional.*

*CE4.3 Definir métodos que se aplican en la asignación de recursos financieros y presupuestarios de una campaña de comunicación internacional.*

*CE4.4 Explicar las diferencias entre medios y soportes de comunicación tradicionales y digitales, en cuanto a soportes, medición de resultados, feedback de respuesta de la clientela, veracidad de la información aportada en el medio, entre otros, en un contexto de apertura a mercados exteriores, elaborando un cuadro resumen de las mismas.*

*CE4.5 En un supuesto práctico, relativo a un plan de marketing online para el lanzamiento y difusión de nuevos productos en un país de nuestro entorno comercial y teniendo en cuenta los datos recopilados de diversas fuentes estadísticas:*

*– Argumentar la idoneidad de una estrategia digital, indicando el paso de las políticas de marketing tradicionales a las digitales.*

*– Analizar las ventajas de Internet como instrumento de comercialización, lanzamiento y promoción de productos a nivel internacional.*

*CE4.6 Definir objetivos, criterios y actividades de comunicación de una organización para la obtención de los resultados planificados, teniendo en cuenta la dimensión de la empresa y del target al que se va a dirigir, utilizando bases de datos del mercado y de la competencia.*

*CE4.7 Establecer un cuadro de ratios de gestión, investigación, información e imagen de las acciones de comunicación, dependiendo de la naturaleza de los soportes e indicando la forma de medir cada uno.*

*CE4.8 En un supuesto práctico de comercialización de un producto/servicio en un mercado internacional en el que se quiere planificar la política de comunicación y promoción del mismo:*

*– Analizar los medios de comunicación que se adecúan al supuesto definido, valorando costes y beneficios.*

*– Valorar la promoción y comunicación online de la empresa con su clientela internacional, utilizando indicadores de medición de la misma.*

*– Describir los elementos que debe contener un sitio web comercial o de información para la promoción y venta de productos/servicios online.*

*– Seleccionar un medio de comunicación, explicando efectos psicológicos que pueden producir en el consumidor según su contexto cultural.*

*– Definir el contenido y forma del mensaje de comunicación para la clientela, teniendo en cuenta el medio seleccionado.*

**C5:** Relacionar entre sí las variables que intervienen en el marketing-mix internacional, obteniendo conclusiones para la elaboración de un plan de marketing de internacionalización de una empresa.

*CE5.1 En un supuesto práctico en la elaboración de un plan de marketing para la internacionalización de un producto innovador, realizada por una pequeña empresa, a una región determinada de un país desconocido para nosotros:*

*– Elaborar un análisis PESTEL, analizando los datos facilitados por el macroentorno del producto en un país determinado y pasando los datos a un informe para su posterior análisis.*

*– Describir los elementos que componen el marketing-mix internacional en un contexto de internacionalización de dicho producto, analizando el microentorno del mismo en el país de destino.*

*– Elaborar un análisis DAFO-CAME, usando dos cuadros resumen de ambos en los que, a cada debilidad o amenaza, del gráfico DAFO, se le asocie una corrección/afrentamiento en el cuadro CAME de las debilidades y amenazas y se exprese el mantenimiento de fortalezas y la explotación de oportunidades.*

*– Estudiar posibles escenarios para la internacionalización, buscando las posibles vías de introducción en el mercado objeto de estudio (a través de consorcios de exportación, agencias, licencias, franquicias internacionales, «joint ventures», alianzas internacionales, entre otras)*

*CE5.2 Analizar las relaciones causales existentes entre distintas variables a partir de unos datos dados de producto-clientela, precio-coste, distribución-canales y comunicación.*

*CE5.3 Analizar el contenido de un briefing y la información que contiene, describiendo su finalidad y elementos que lo componen.*

*CE5.4 Identificar las fases de un plan de marketing internacional, elaborando un cuadro con la estructura del mismo.*

*CE5.5 Clasificar la información recibida para la elaboración de un plan de marketing desde un punto de vista de la experiencia de la clientela.*

*CE5.6 En un supuesto práctico en el que se muestra un plan de marketing para la internacionalización de un producto/servicio a un país determinado:*

*– Realizar la interpretación del mismo, utilizando un análisis DAFO-GAME.*

*– Extraer conclusiones, basándose en la información recogida en la investigación realizada en el mismo.*

*– Confeccionar un informe en el que se reflejen de manera clara y sintética las conclusiones.*

*– Utilizar aplicaciones informáticas adecuadas para la obtención, presentación del trabajo, archivo, posterior utilización y ampliación.*

*CE5.7 Evaluar la consecución de objetivos, estrategias, tiempos, entre otros, en un supuesto plan de marketing, contrastando la consecución del mismo con lo planeado.*

*CE5.8 Describir la metodología, en cuanto a gráficos, fuentes, tablas, entre otros, para la presentación de la información recibida de un plan de marketing a las personas responsables de la toma de decisiones.*

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.2, CE1.6 y CE1.8; C2 respecto a CE2.4, CE2.7 y CE2.8; C3 respecto a CE3.5; C4 respecto a CE4.5 y CE4.8; C5 respecto a CE5.1 y CE5.6.

Otras capacidades:

Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo a realizar.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar interés por el conocimiento de la organización y sus procesos.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento.

Eficiencia de la planificación en el tiempo establecido.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del sexo.

**Contenidos:**

**1. Plan de marketing internacional**

La internacionalización de la empresa: motivos, obstáculos y etapas del proceso de internacionalización. Análisis de las ventajas comparativas de la empresa mediante el análisis VRIO de capacidades y recursos. Análisis DAFO-CAME y PESTEL del país de origen/destino. La matriz BCG para la internacionalización de la empresa. Planificación comercial internacional. Organización de la estrategia comercial internacional. El briefing del plan de marketing internacional: estructura y elementos. Prevención de riesgos laborales en la elaboración de un plan de marketing internacional.

**2. Análisis de las variables del marketing-mix internacional**

Marketing-mix internacional. Características. Análisis de la política de producto/clientela en contextos internacionales. Experiencia de clientela. Análisis de la política de precios y costes en contextos internacionales. Determinación del precio en operaciones exteriores. Los INCOTERMS, los precios y costes internacionales. Análisis de la política de distribución y canales en mercados exteriores. Apertura de mercados y red de ventas exterior. Agentes y distribuidores. Diferencias a nivel internacional en los canales de distribución tradicionales y digitales. Análisis de la política de comunicación. Herramientas del mix de comunicación: publicidad, promoción, merchandising, eventos, relaciones públicas, marketing directo comunicación digital y otros. Acciones a tomar en procesos de internacionalización de la empresa. Nuevas corrientes y tendencias en el Marketing: Inbound Marketing y Neuromarketing, entre otras.

**3. Formas de entrada en mercados exteriores**

Alternativas para operar en los mercados internacionales. Modos de operación directos: vendedor exportación, agente y distribuidor-importador, subsidiaria comercial, filiales, sucursales, comercio electrónico y otros. Modos de operación indirectos: compañías de trading, comercializadoras, mayoristas, distribuidores, empresas comerciales, y otros.

Modos de operación mixtos: «Piggyback», transferencia de tecnología, consorcios de exportación/promoción, licencias y franquicias internacionales, «joint ventures», alianzas internacionales, contratos de gestión, fabricación por contrata, otros acuerdos contractuales. Comercio compensatorio y sus tipos.

#### **4. Aplicación de Internet al marketing internacional**

Internet como instrumento de comercialización internacional. Marketing de contenidos, SEO, SEM, usabilidad, entre otros. Lanzamiento y difusión de nuevos productos, estandarización de precios, intermediación, nuevos servicios, comunicación digital. Elaboración de un plan de marketing digital. El comercio electrónico y las relaciones comerciales internacionales.

#### **Parámetros de contexto de la formación:**

##### **Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

##### **Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de estudios de mercado, propuesta de acciones y herramientas del plan de marketing mix internacional que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

### **MÓDULO FORMATIVO 3: NEGOCIACIÓN Y COMPRAVENTA INTERNACIONAL**

**Nivel: 3**

**Código: MF1009\_3**

**Asociado a la UC: Realizar operaciones de compraventa y negociación internacional de productos y/o servicios**

**Duración: 120 horas**

**Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Aplicar técnicas de búsqueda y selección de clientela y/o proveedores internacionales, utilizando sistemas de información y comunicación internacional.

*CE1.1 Definir criterios, que se aplican en la selección de oferta de proveedores internacionales, estableciendo en un cuadro cada uno de ellos junto a una valoración/puntuación para una posterior baremación.*

*CE1.2 Investigar a través de Internet, en las bases de datos de un sector de un país de origen o de destino y de las instituciones comunitarias o internacionales, posibles recursos e instituciones que fomenten la exportación y la internacionalización.*

*CE1.3 En un supuesto práctico de una operación de compraventa internacional con un proveedor extranjero con el que no ha habido relaciones comerciales anteriores:*

*– Analizar los riesgos de la operación, estimando aquellos que puedan suponer un fracaso en la relación contractual.*

*– Evaluar el riesgo país en una escala de 8 niveles: A1, A2, A3, A4, B, C, D, E, en orden creciente de riesgo, acudiendo a las fuentes de información oficiales.*

*– Describir los posibles riesgos en la operación, clasificándolos de mayor a menor, según los datos proporcionados (riesgo de cancelación del contrato, riesgo de transporte, riesgo de incumplimiento, riesgo de cambio de divisas, riesgo legal, riesgo de fraude, riesgo comercial y otros riesgos).*

*– Clasificar los riesgos que afectan a la rentabilidad y a la seguridad de la operación comercial, elaborando un cuadro donde aparezcan ambos, para poder realizar una valoración de los mismos y ver cómo poder contrarrestarlo.*

*CE1.4 En un supuesto práctico de búsqueda de licitaciones internacionales para la oferta de un servicio público a un país:*

*– Elaborar un informe/ficha, en base a la información facilitada en webs de organismos licitantes y un anuncio de licitación publicado, teniendo en cuenta el sector al que se dedica una empresa determinada y a qué licitación vigente se puede presentar, identificando la referencia de la misma.*

*– Identificar «mode of tender» en una licitación señalando si la oferta técnica se ajusta a plazos y coste y si es cualificada su oferta comercial, o bien si se trata de una oferta técnica y comercial conjunta, buscando en todo momento no eliminar al licitador («bidder») del concurso.*

*– Reconocer los pliegos («Scope of Work») en el proceso de licitación de un contrato público, identificando las cláusulas administrativas particulares y el de prescripciones técnicas particulares del mismo.*

*– Indicar la fecha límite de recepción de las ofertas por parte del organismo licitante.*

*– Reseñar el departamento de contacto del organismo licitante para resolver dudas.*

*CE1.5 En un supuesto práctico en el que se presentan tres presupuestos de proveedores que expresan condiciones de compra, garantías y nivel de servicio, y una vez definidas las necesidades comerciales de una empresa compradora:*

- Clasificar cada proveedor en base a su potencialidad o especialización.*
- Calcular el baremo de puntuación de cada oferta, asignándosela a cada una y realizando una tabla comparativa de los resultados.*
- Seleccionar aquella oferta que, en términos comparativos, ofrece mejores condiciones y se adapta a los objetivos comerciales definidos previamente.*
- Detectar en la oferta seleccionada los puntos que se deban negociar, solventando las dudas y riesgos que puedan surgir en la operación comercial asociada.*

*CE1.6 Seleccionar, de entre páginas web, directorios empresariales y redes sociales de un sector, a agentes, distribuidores y clientela internacional que supongan una oportunidad de negocio.*

C2: Aplicar técnicas de comunicación en la preparación y desarrollo de relaciones comerciales internacionales, teniendo en cuenta las características propias de un país y su cultura, para captar, informar, persuadir y fidelizar a la clientela/proveedores.

*CE2.1 Definir las tecnologías y formas de presentación de la información en las relaciones de comunicación internacional, teniendo en cuenta los aspectos culturales y de desarrollo tecnológico de los interlocutores, clientela, agentes o proveedores, identificando las innovaciones tecnológicas que aparecen en los procesos de comunicación con operadores internacionales, sistemas EDI u otros.*

*CE2.2 En un supuesto práctico en el que hay dos países intervinientes en una operación de comercio internacional:*

- Calcular, en base a fuentes estadísticas y bases de datos, los índices de cada país en cada una de las seis dimensiones culturales: individualismo versus colectivismo (IDV), distancia de poder (PDI), masculinidad/feminidad (MAS), índice de aversión a la incertidumbre (UAI), orientación a largo plazo (LTO), indulgencia versus contención (IVR)*
- Comparar la distancia cultural entre los dos países de acuerdo con las seis dimensiones culturales, utilizando una hoja de cálculo para la elaboración de un cuadro de diferencias culturales.*

*CE2.3 En un supuesto práctico de solicitud de información de un cliente, agente o proveedor en un determinado país:*

- Identificar los rasgos de comportamiento de su cultura en la comunicación verbal: saludos, silencios, argot, barreras a la comunicación, diferencias lingüísticas, entre otros.*

– *Elaborar un escrito que observe el tratamiento aplicado al país al que va destinado, redactándolo en función de su finalidad, en lengua propia o en las lenguas más utilizadas en el ámbito comercial internacional.*

*CE2.4 En supuesto práctico de una entrevista personal, con fines comerciales, con un cliente o proveedor internacional, en la que se desarrollan tres tipos de contacto (personal, telefónico/videollamada o escrito):*

– *Describir las fases que componen una entrevista personal, elaborando un esquema de la misma.*

– *Investigar las normas de protocolo en las relaciones formales con un cliente/proveedor de un país, buscando la mejora de la toma de contacto y buenas prácticas en una entrevista.*

– *Estructurar «modelos tipo» de presentación, e-mail y comunicación escrita según la fase de una entrevista, simulando la transmisión del documento mediante soportes informáticos o de nuevas tecnologías.*

– *Elaborar un documento por escrito –carta comercial, correo electrónico, informe, petición de información, u otro–, con un cliente/agente/proveedor extranjero, utilizando un procesador de texto.*

– *Diseñar un protocolo de conversación telefónica o videollamada con un cliente/agente/proveedor de otro país, que incluya: la identificación de los intervinientes, tipología del interlocutor, la operación comercial objeto de llamada/videollamada, adaptación al lenguaje y normas de protocolo del receptor, análisis del comportamiento del cliente/agente/proveedor y retroalimentación (feedback) del mensaje emitido/recibido.*

*CE2.5 Identificar las diferencias culturales en saludos, presentaciones, conversaciones, tarjetas de visita, descansos, invitaciones, eventos, regalos, normas de cortesía, entre otras, a tener en cuenta en el protocolo de actuación a la hora de negociar con proveedores o clientela en una serie de países o bloques comerciales.*

*CE2.6 Describir los elementos de comunicación no verbal en la comercialización entre dos negociadores de distintos países, identificando los tipos de comportamientos gestuales (emblemas, ilustradores, manifestaciones de afecto y reguladores) que faciliten la comunicación, para un mayor acercamiento entre dos partes negociadoras.*

**C3:** Aplicar técnicas de negociación en la determinación de las condiciones de operaciones de compra y venta internacional, teniendo en cuenta las fases del proceso y el interés por la fidelización de la clientela.

*CE3.1 Reconocer los entornos económico, político, legal, cultural, tecnológico y medioambiental de un país con el que se va a realizar una negociación para la compraventa de productos/servicios con el fin de facilitar el proceso y condicionado de la negociación.*

*CE3.2 En un supuesto práctico de compraventa de bienes/servicios con clientela/intermediarios/proveedores en el que se realiza una negociación sobre las condiciones de la operación, buscando llegar a un acuerdo:*

- *Identificar las etapas en un proceso de negociación (preparación, oferta-contraoferta, desarrollo, acuerdo, cierre) en diversas situaciones simuladas.*
- *Obtener información de la otra parte de la negociación, reconociendo sus fortalezas y debilidades en el mercado en el que opera.*
- *Elaborar un documento con los puntos a tratar en una reunión, de acuerdo a estrategias de negociación previamente comunicadas, diseñando los aspectos que hay que negociar y analizando posibles objeciones que pueden surgir con la clientela.*
- *Reconocer las fortalezas y debilidades de las partes negociadoras, buscando sus puntos débiles, para tenerlas en cuenta en el proceso negociador.*
- *Analizar objeciones y sus posibles respuestas en el proceso negociador, buscando contrarrestarlas, utilizando un protocolo previamente elaborado.*

*CE3.3 En un supuesto práctico relativo a un plan de negociación entre dos partes, para la comercialización de un producto en un país extranjero, buscando la obtención de acuerdos:*

- *Señalar los aspectos a tener en cuenta en una negociación para la elaboración de una oferta, identificando aquellos que no deben faltar en ningún proceso negociador.*
- *Explicar los límites de cada parte de una negociación, en cuanto a precios, formas de pago, plazos de entrega y financiación entre otras, con vistas a una posible aceptación o no de las ofertas planteadas en el proceso negociador.*
- *Describir una oferta para presentarla a un cliente, elaborando un guion con las partes que incluye.*
- *Identificar posibles objeciones y posturas que pueda presentar un cliente, preparando réplicas a las mismas y anotándolas en un cuaderno guía de negociación.*
- *Elaborar un informe que recoja los acuerdos de una negociación utilizando procesadores de texto y hojas de cálculo.*
- *Motivar el logro de resultados, que permitan un beneficio mutuo para las partes, utilizando contraofertas, previamente elaboradas, que puedan contrarrestar posibles objeciones que surjan en una negociación.*
- *Elaborar un modelo de oferta comercial que comprenda el desarrollo de una operación de compraventa, incluyendo el proceso documental, logístico y aduanero.*

*CE3.4 Identificar los aspectos sobre los que se puede negociar en una operación de compraventa internacional, indicando aquellos que sean más sensibles para evitar conflictos y litigios innecesarios en la operación comercial.*

*CE3.5 En un supuesto práctico en el que se da una situación de conflicto entre dos negociadores comerciales, de dos países diferentes, teniendo en cuenta una actitud conciliadora:*

- *Identificar técnicas de gestión de emociones, buscando la mejora de relaciones con la otra parte de la negociación.*
- *Reconocer la situación, mapa mental, motivaciones y aspectos culturales de un interlocutor, para mejorar el grado de empatía con el mismo, aplicando técnicas de inteligencia emocional.*
- *Agrupar, por orden de importancia, los temas a tratar en una negociación, resumiéndolos en una guía o cuaderno.*
- *Enumerar acuerdos y concesiones que convienen dos negociadores comerciales, recordándoselos a la contraparte para que no haya malentendidos en una negociación.*
- *Identificar habilidades sociales y de comunicación que faciliten un acuerdo y posibles beneficios entre las partes de una negociación, buscando un clima de confianza durante su desarrollo.*
- *Plantear soluciones creativas, en caso de conflicto, que puedan facilitar la llegada de acuerdos, haciendo uso de protocolos de actuación para resolución de conflictos.*
- *Exponer soluciones a conflictos de negociación, de forma asertiva y con actitud dialogante, buscando un acercamiento entre las partes.*
- *Identificar la responsabilidad que entraña el respeto de acuerdos contractuales, señalándolo en la información suministrada a la contraparte, para impedir malentendidos.*

*CE3.6 En un supuesto práctico de (Sistema Internacional de Mercados, SIM) simulación de una negociación o contacto con una clientela o proveedor de otro país, en el que se negocian las condiciones de entrega de una mercancía o el suministro de un producto:*

- *Preparar tácticas de colaboración para que ambas partes salgan ganando («win to win»), elaborando un guion/protocolo de actuación ante posibles objeciones de la contraparte.*
- *Diseñar tácticas de confrontación para mostrar fortalezas, límites en la negociación y las líneas rojas que no se pueden sobrepasar, cuando la otra contraparte pretenda ganar el terreno de la negociación.*
- *Escoger tácticas adecuadas, según la estrategia de negociación comunicada por la organización, para reconducir situaciones no favorables o que pongan en peligro el proceso de acuerdo.*

*CE3.7 Identificar las cláusulas de la contratación de compraventa internacional, explicando en qué consisten y cuáles son obligatorias en cualquier contrato de estas características.*

*CE3.8 En un supuesto práctico en el que se analiza el proceso de negociación con proveedores y clientela, atendiendo a sus dudas a través de correo electrónico, teléfono o plataforma digital:*

- Diseñar un protocolo para la recepción de sugerencias, dudas u objeciones de clientela o proveedores, a través de cualquier medio de comunicación disponible, registrándolas en una hoja de cálculo, base de datos, aplicación de gestión de clientela y proveedores u otras, con vistas a solucionarlas.
- Reseñar los motivos, consecuencias y posibles soluciones recibidas de un cliente o proveedor, registrándolos en una hoja de seguimiento mediante una aplicación informática.
- Trasladar dichas sugerencias a los departamentos correspondientes, mediante correo electrónico, plataforma digital, o cualquier otro medio, para su resolución.
- Mostrar iniciativa a la hora de buscar soluciones en una negociación, aprovechando las oportunidades comerciales que se vayan presentando.
- Enviar respuesta a cuestiones planteadas por la clientela o los proveedores, a través de medios habilitados para ello.
- Realizar un seguimiento de proveedores o clientela, por medio de una aplicación informática (base de datos, hoja de cálculo, aplicación de gestión de clientela y proveedores, CRM u otras) buscando que no haya objeciones, dudas o sugerencias no resueltas, planteadas por los mismos.

C4: Elaborar un precontrato y/o contrato de compraventa internacional u otras operaciones contractuales de dominio/posesión, distinguiendo la normativa, usos y costumbres que regulan las operaciones comerciales internacionales.

*CE4.1 Identificar las fuentes jurídicas que regulan la contratación internacional, explicando la importancia de las reglas uniformes de la contratación internacional (RRUU) sobre crédito documentario, garantías y finanzas contractuales, relativas al cobro de documentos comerciales entre otros y describiendo las contradicciones y conflictos originados por las cláusulas de un contrato de compraventa internacional.*

*CE4.2 Identificar la terminología jurídica y comercial utilizada y la normativa mercantil que regula los contratos internacionales de compraventa para elaborar un precontrato/contrato, teniendo en cuenta las partes que componen la estructura del mismo, los elementos (personales, reales y el objeto), consentimiento, obligaciones de las partes, contenido y responsabilidad contractual.*

*CE4.3 En un supuesto práctico de revisión de un precontrato y/o contrato de compraventa internacional, franquicia, Joint Venture, operación compensatoria, comercialización de servicios, distribución o agencia en el que aparece reflejado todo el clausulado del mismo.*

- Analizar las partes y elementos que componen un contrato/precontrato, distinguiendo las cláusulas obligatorias de las potestativas.
- Seleccionar un Incoterm en una operación de compraventa internacional, identificando el propietario de la mercancía en caso de litigio.
- Distinguir, según el Incoterm pactado, las obligaciones, la entrega de la mercancía, la transmisión del riesgo, los costes y las responsabilidades que asume el comprador

y el vendedor, resumiendo las mismas en un cuadro explicativo de cada Incoterm que incluya en varias columnas los ítems mencionados.

– Seleccionar el medio de pago más adecuado al tipo de contrato utilizado en el supuesto, incluyendo las ventajas e inconvenientes de entre los posibles para ese tipo de operación.

– Enumerar las obligaciones, para un vendedor y un comprador, derivadas de un contrato, elaborando un cuadro de las mismas para cada parte interviniente.

– Describir, en una cláusula-tipo, el tribunal de arbitraje/justicia internacional pactado en un contrato para la resolución de conflictos y controversias.

– Explicar el alcance y ventajas del arbitraje internacional, con relación a los tribunales de justicia, en la resolución de conflictos de comercio internacional.

*CE4.4 Identificar los aspectos que deben figurar de forma prescriptiva en el clausulado de un precontrato internacional y que no deben dejar de indicarse en cualquier tipo de precontrato de compraventa internacional para evitar la nulidad o sanción del mismo.*

C5: Aplicar técnicas de organización en un proceso de seguimiento y supervisión de la comercialización de acuerdo a unas condiciones pactadas.

*CE5.1 Elaborar una ficha/documento que recoja información sobre el cumplimiento de contenidos y cláusulas de un contrato, facilitando el envío de información, de la fuerza de ventas, a través de e-mail y/u otros medios a los responsables de la negociación de una organización.*

*CE5.2 En un supuesto práctico para detectar amenazas u oportunidades en el proceso de negociación con la cadena de distribución de una organización:*

– Realizar un informe con los datos recibidos de los intermediarios comerciales, utilizando una base de datos, CRM o cualquier aplicación informática que recoja información de la cadena logística y de intermediación de una organización.

– Señalar, en un cuadro, las incidencias, oportunidades, puntos fuertes y débiles manifestados en el proceso negociador, detectando deficiencias que se pueden solucionar y argumentando las objeciones planteadas con fortalezas de la organización.

*CE5.3 En un supuesto práctico donde se facilitan contactos de la clientela, realizados en un periodo de tiempo, evolución de las ventas y su rentabilidad, para la búsqueda de información de dichas operaciones, a través de aplicaciones informáticas:*

– Anotar los registros de seguimiento de personal o los datos registrados en un sistema de CRM, generando los resultados en una hoja de cálculo para su posterior análisis.

– Medir las ratios de contacto, determinando el número de clientes reales por cada 100 potenciales.

– Organizar los datos recibidos, elaborando un informe, sobre las ventas reales en un periodo de tiempo, para su posterior análisis.

– Elaborar un gráfico de percepciones de clientela/usuarios, sobre un producto/servicio ofertado, utilizando diversos instrumentos de medición (encuestas de opinión, redes sociales, opiniones en la web, foros entre otros), para su posterior tabulación y análisis de conclusiones que sirva a la mejora continua y toma de decisiones en una organización.

CE5.4 Elaborar una ficha/informe donde aparezca la siguiente información:

- Actividad periódica de intermediarios.
- Resultado de la gestión de ventas.
- Cobertura o no de los objetivos previstos.
- Clientela nueva conseguida.
- Mercancía vendida.
- Acciones de promoción llevadas a cabo.
- Tendencias del mercado.
- Medidas correctoras, si procede.

CE5.5 Definir las cláusulas de un contrato de compraventa internacional, señalando aquellas que hacen referencia a aspectos susceptibles de quejas y reclamaciones, e indicando posibles problemas que puede acarrear su incumplimiento.

CE5.6 En un supuesto práctico de proceso de gestión de quejas recibidas de clientela con relación a operaciones comerciales, en las que surge algún conflicto entre las partes, y buscando la resolución de dichas demandas:

- Elaborar un formulario, utilizando una aplicación de base de datos, para el registro de quejas de la clientela, introduciendo los ítems de identificación de la clientela mediante un número de registro, motivo de la queja, fecha de formulación y un apartado de observaciones, que pueda ayudar a la resolución de las mismas.
- Registrar en dicho formulario o soporte establecido las quejas formuladas, identificando cada una con un número de cliente, el motivo de la misma, la fecha de formulación y cualquier dato útil a la resolución de la misma.
- Elaborar un informe con la información aportada por el registro de quejas, utilizando bases de datos/hojas de cálculo que permitan el posterior análisis de las reclamaciones formuladas.
- Identificar, en un protocolo para la resolución de reclamaciones, aquellas que más se ajusten a las quejas presentadas, elaborando un listado, previamente desarrollado en procesador de textos, de posibles soluciones a dar a la clientela para atender a

*sus quejas, usándolo en cualquier canal de comunicación y atención a la clientela para la continuidad de relaciones comerciales con el mismo.*

C6: Aplicar métodos de seguimiento en el desarrollo de las operaciones de compraventa internacional o importación pactadas con proveedores, utilizando herramientas de gestión, informáticas y de comunicación para detectar posibles anomalías o desviaciones conforme a lo convenido entre las partes.

*CE6.1 Describir indicadores de seguimiento y control en la recepción de pedidos de acuerdo con condiciones pactadas, indicando las anomalías detectadas en la recepción de los mismos.*

*CE6.2 Identificar cláusulas susceptibles de control en una relación contractual con un proveedor, señalando aquellas que hagan referencia a motivos económicos o comerciales y que pueden aplicarse de forma abusiva por alguna de las partes implicadas en el contrato.*

*CE6.3 En un supuesto práctico de entrada en almacén de un pedido de un proveedor internacional, teniendo en cuenta la planificación de la entrada de la misma en el plazo y la forma acordadas en el contrato:*

- Explicar los protocolos de recepción de la mercancía en cuanto a comprobación/chequeo de cantidad, calidad, envase y embalaje, documentos de acompañamiento, descarga, traslado y ubicación.*
- Proponer el seguimiento periódico de stocks, indicando incidencias, desviaciones, no conformidades, retrasos o error documental para adoptar medidas correctoras.*
- Detectar oportunidades de ampliación, modificación, sustitución, integración o eliminación de tareas para la mejora de la eficiencia de procesos, utilizando aplicaciones informáticas de sistema de gestión de almacenes (SGA).*

*CE6.4 En un supuesto práctico de recepción de pedidos, detectando incidencias de un proveedor internacional, para su comunicación al mismo:*

- Analizar las garantías pactadas con el proveedor basándose en el condicionante del contrato, el albarán de entrega y la documentación de acompañamiento de la mercancía, asegurando el cumplimiento de lo acordado entre las partes.*
- Elaborar un informe, comunicando al proveedor, en lengua materna, las no conformidades detectadas en el tiempo establecido para la reclamación.*
- Elaborar una propuesta al proveedor de la subsanación y posibles puntos de acuerdo, teniendo en cuenta las alegaciones presentadas por el mismo.*
- Definir los elementos necesarios para una expedición que asegure la calidad, plazo de entrega y lugar de recepción de la mercancía, según las condiciones pactadas en el contrato de compraventa.*

– *Transmitir al departamento de compras los nuevos acuerdos o propuestas recibidas del proveedor para su estudio y toma de consideración en futuras operaciones, buscando siempre una mejora de las relaciones comerciales.*

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.3, CE1.4 y CE1.5; C2 respecto a CE2.2, CE2.3 y CE2.4; C3 respecto a CE3.2, CE3.3, CE3.5, CE3.6 y CE3.8; C4 respecto a CE4.3; C5 respecto a CE5.2, CE5.3 y CE5.6; C6 respecto a CE6.3 y CE6.4.

Otras capacidades:

Tratar a la clientela con cortesía, respeto y discreción.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Comunicarse eficazmente con las personas en cada momento.

Comunicarse teniendo en cuenta las características verbales y no verbales en cada situación concreta.

Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del sexo.

**Contenidos:**

**1. Proceso de negociación en la compraventa internacional**

Preparación de la negociación internacional. Búsqueda y análisis de clientela potencial en el proceso negociador. Desarrollo de la negociación internacional. Consolidación de la negociación internacional. Tipos de negociación y cierre de la misma. Estrategias y tácticas de la negociación internacional. Diferencias culturales en la negociación en una economía global. Comunicación verbal y no verbal. Inteligencia emocional en la negociación. Protocolo empresarial y comercial en caso de conflicto. Conflictos comerciales internacionales: procesos de resolución y arbitraje internacional. El expediting.

**2. Contratación internacional Normativa y regulación**

Regulación de la compraventa internacional. Instrumentos de armonización: Lex Mercatum. Principios UNIDROIT. Convenios de Viena y de Roma. Leyes modelo. Unificación del derecho, y otros. Convenios internacionales. Reglas Uniformes de la Cámara de Comercio Internacional. INCOTERMS. Procedimientos de arbitraje internacional.

**3. Modalidades contractuales en comercio internacional**

Contratos de compraventa internacional: estructura y modalidades. Contratos de intermediación comercial internacional: contratos de distribución, agencia, representación y comisión. Contratos de compensación. Franquicias, franquicia-máster. Joint Venture. Contrato de servicios. Contratos internacionales de proyectos y construcción. Otros contratos internacionales. Comercio electrónico. Normas del e-commerce. Contratación mediante licitaciones internacionales. Extinción de los contratos. Modelos de contratación internacional.

#### **4. Organización y control de las operaciones comerciales internacionales**

Organización de operaciones de compraventa internacional. Fuentes de información primarias y secundarias de negociación. Liderazgo, motivación y supervisión de la red de internacionalización de una empresa u organización. Relaciones con proveedores internacionales. Operaciones únicas y contratos de suministro internacional. Control de operaciones internacionales: indicadores logísticos, informes de seguimiento. Sistemas de información y control de incidencias en operaciones de comercio internacional.

##### **Parámetros de contexto de la formación:**

##### **Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

##### **Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con las operaciones de compraventa y negociación internacional de productos y/o servicios que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

#### **MÓDULO FORMATIVO 4: COMUNICACIÓN EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL**

**Nivel: 3**

**Código: MF9999\_3**

**Asociado a la UC: COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL**

**Duración: 120 horas**

**Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Aplicar técnicas de interpretación de ideas derivadas de informaciones orales en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, dentro del propio campo de especialización o de interés laboral, emitidas de forma presencial o a través de cualquier medio o soporte de comunicación sin excesivos ruidos ni distorsiones.

*CE1.1 Identificar ideas relevantes e implicaciones en conversaciones y debates breves entre varios interlocutores.*

*CE1.2 Comprender datos concretos e ideas principales en conversaciones informales sobre temas de un entorno personal –identificación personal, intereses, otros–, familiar y profesional de clientes y/o usuarios tipo.*

*CE1.3 Interpretar instrucciones y mensajes orales, comprendiendo aspectos relevantes, realizando anotaciones y consiguiendo aclaraciones sobre aspectos ambiguos.*

*CE1.4 Distinguir elementos lingüísticos en un proceso con propósitos comunicativos, tales como aconsejar, explicar, describir, sugerir u otros, así como los elementos no verbales de la comunicación, teniendo en cuenta la situación en la que se desarrollan.*

*CE1.5 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, a partir de grabaciones de mensajes telemáticos en buzones de voz u otros previamente definidos:*

*– Comprender los datos y las ideas principales de la conversación siguiendo el ritmo normal de los discursos con facilidad.*

*– Sintetizar las ideas principales en función de la temática tratada.*

*CE1.6 Identificar con precisión detalles relevantes y el vocabulario técnico, en comunicaciones orales con otros profesionales de su ámbito laboral.*

*CE1.7 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, en una situación profesional definida, en la que se simula la atención a un cliente y/o usuario que solicita información:*

*– Identificar con detalle las demandas formuladas oralmente por el cliente y/o usuario, explicando las ideas principales.*

*– Identificar los elementos no verbales de comunicación, haciendo evidente al interlocutor que se le presta la atención requerida.*

*– Realizar anotaciones precisas sobre elementos sustanciales del mensaje oral mientras se escucha el mismo, en su lengua materna.*

*– Aplicar estrategias para favorecer y confirmar la interpretación del mensaje.*

C2: Aplicar técnicas de interpretación con autonomía en documentos escritos en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, con tipos de informaciones, documentos, con contenidos largos y complejos en sus distintos soportes, obteniendo informaciones globales y específicas y/o resumiendo los puntos más relevantes.

*CE2.1 Interpretar documentos y léxico habitual, dentro de un área de interés o especialidad profesional, demostrando precisión.*

*CE2.2 Identificar herramientas y recursos de traducción, de acceso rápido y precisas, convencionales o informáticas, justificando su usabilidad.*

*CE2.3 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de la lectura de un documento perteneciente al ámbito de especialización:*

*– Localizar los datos claves y detalles relevantes de la documentación propuesta, justificando la elección.*

*– Sintetizar por escrito con corrección el texto, resaltando los aspectos claves.*

*CE2.4 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de documentos reales y habituales pertenecientes al campo de especialización:*

*– Identificar el tipo de información solicitada en cada apartado, demostrando conocimiento lingüístico.*

*– Identificar las características del tipo de documento, demostrando conocimiento lingüístico.*

*– Extraer detalles específicos tales como nombres, horas, fechas, tarifas, cuotas, precios, características técnicas, u otras, de fuentes y textos diversos, demostrando precisión en la comprensión del texto.*

*– Interpretar con exactitud, expresiones especializadas del ámbito profesional.*

*– Inferir el significado de palabras y oraciones desconocidas a partir del análisis del contexto, desde un contexto formal, hasta institucional en el que se encuentran.*

*– Traducir el contenido de los documentos, sintetizando el significado.*

*CE2.5 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de textos y documentos comunes y más especializados relacionados con los intereses y necesidades en el ámbito laboral/profesional:*

*– Interpretar la normativa extranjera, opiniones de expertos, artículos u otros, demostrando precisión en la comprensión del texto.*

*– Traducir la documentación no compleja y extensa de manera precisa, utilizando las herramientas de traducción adaptadas a la comprensión del texto.*

**C3:** Expresarse oralmente, en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, demostrando claridad y detalle, en intervenciones organizadas y adaptadas a un interlocutor y propósito comunicativo, argumentando y resaltando la información emitida y, demostrando el nivel de fluidez y espontaneidad en la utilización del lenguaje que permita su comprensión.

*CE3.1 Identificar transacciones y gestiones tales como estructuras, registros y formalidades de saludos, expresiones de gratitud o disculpa, presentación y despedida, con pautas de cortesía asociadas a la cultura de la lengua utilizada y del interlocutor.*

*CE3.2 En un supuesto práctico de distintas simulaciones convenientemente definidas de transmisión de mensajes e instrucciones orales de forma presencial, directa, o telefónica:*

- Transmitir el mensaje propuesto de forma precisa y clara, evitando equívocos.*
- Describir oralmente las fases de las instrucciones o procedimientos propuestos, demostrando precisión.*
- Utilizar el léxico específico, así como otros elementos del lenguaje que produzcan un discurso claro y coherente, demostrando el nivel de eficacia y corrección que permita su comprensión.*
- Expresar las actitudes y elementos del lenguaje de persuasión, demostrando el nivel de corrección que permita su comprensión.*
- Ofrecer la información verbal de forma detallada y clara dentro en un discurso suficientemente fluido, evitando pausas largas en la búsqueda de estructuras y expresiones con las que expresarse cuando surgen dudas.*

*CE3.3 En un supuesto práctico de situaciones convenientemente definidas, a partir de notas, un texto escrito, o materiales visuales, gráficos, diapositivas, vídeos, otros medios de difusión:*

- Presentar los productos y/o servicios propuestos de forma clara y detallada, a través de una secuencia lógica, e ilustrando con ejemplos y detalles representativos.*
- Utilizar el lenguaje del ámbito profesional con flexibilidad adaptándolo a las características del contexto comunicativo.*
- Recurrir a la paráfrasis o a circunloquios cuando no se encuentra la expresión precisa, identificando y corrigiendo los errores que puedan provocar una interrupción de la comunicación.*
- Expresar el discurso con coherencia, relacionando todos los aspectos con un número limitado de mecanismos, y con una pronunciación y entonación comprensibles, aunque sea evidente la influencia de su lengua materna.*

**C4:** Aplicar técnicas de redacción y cumplimentación de documentos o formularios en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, demostrando claridad y detalle, utilizando cualquier soporte y elementos lingüísticos apropiados, aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica, adaptándose al contexto y al propósito comunicativo que se persigue.

*CE4.1 Planificar textos para presentaciones o informes profesionales, en párrafos breves y secuenciados, en su caso, manteniendo un orden cronológico, generando efecto de profesionalidad en el destinatario.*

*CE4.2 Utilizar sin errores que conduzcan a malentendidos, estructuras morfosintácticas, patrones discursivos y elementos de coherencia, cohesión de uso común y específico, seleccionándolos en función del propósito comunicativo en el contexto concreto.*

*CE4.3 Utilizar con corrección elementos gramaticales, signos de puntuación y ortografía de palabras de usos generales y relacionados con su ámbito profesional, en registro formal e informal.*

*CE4.4 En un supuesto práctico de aplicación de técnicas de redacción, a partir de unas instrucciones claras y detalladas sobre requerimientos o solicitudes profesionales por escrito:*

- Interpretar las instrucciones recibidas de manera exacta.*
- Identificar el tipo de requerimiento o solicitud, adaptando las estructuras formales convenientes.*

*CE4.5 En un supuesto práctico de aplicación de técnicas de redacción, en situaciones profesionales simuladas y previamente definidas:*

- Describir por escrito las características esenciales de la información o requerimiento propuesto, demostrando eficacia y nivel de corrección que permita su comprensión.*
- Redactar un conjunto detallado de instrucciones dirigidas al destinatario propio de la comunicación, demostrando eficacia y corrección.*
- Redactar un texto breve –carta, fax, podcast, nota, correo electrónico– para un cliente, usuario u otro profesional, proporcionando una información detallada sobre un tema específico del ámbito profesional.*
- Resumir las informaciones procedentes de diversas fuentes en un informe breve y sencillo, demostrando eficacia y nivel de corrección que permita su comprensión.*
- Verificar la corrección gramatical y ortográfica del texto demostrando eficacia y nivel de corrección que permita su comprensión.*

*CE4.6 En un supuesto práctico de aplicación de técnicas de redacción, a partir de datos previamente definidos:*

- Cumplimentar con precisión, haciendo buen uso gramatical, la documentación adecuada al tipo de actividad (correspondencia comercial, convocatorias, actas, informes profesionales, petición de presupuestos, facturas, billetes de viaje, otros).*
- Elaborar correos electrónicos, faxes o podcast, con las estructuras léxicas y sintácticas apropiadas al medio de transmisión que se va a utilizar, y con descripciones claras de la información propuesta a transmitir.*

– Identificar los errores cometidos, anotándolos y subsanándolos, una vez contrastados con el manual de redacción.

*CE4.7 Utilizar con corrección léxico perteneciente al sector digital, agilizando una comunicación en registro formal e informal.*

C5: Interactuar oralmente, intercambiando información compleja en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, con uno o más interlocutores, de forma eficaz y cierta fluidez, asesorando, persuadiendo en diferentes situaciones, asegurando la comprensión y transmisión de la información.

*CE5.1 Identificar referencias socioculturales inmersas en distintos tipos de contextos tanto orales como escritos, permitiendo captar alusiones directas sobre aspectos que intervienen en una comunicación.*

*CE5.2 Identificar transacciones y gestiones tales como estructuras, registros y formalidades de saludos, expresiones de gratitud o disculpa, presentación y despedida, con pautas de cortesía asociadas a la cultura de una lengua utilizada y del interlocutor.*

*CE5.3 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, en simulaciones previamente definidas de atención y asesoramiento de clientes y/o usuarios a través de conversaciones uno a uno:*

– Aplicar las normas de protocolo en el discurso con el interlocutor, justificando su uso en el contexto a tratar.

– Informar utilizando las normas de protocolo y cortesía, el registro lingüístico, adaptándose al tipo de interlocutor.

– Emplear las estructuras y fórmulas de cortesía de la lengua y cultura del interlocutor, aplicándolas en saludos, despedidas, ofrecimientos, peticiones u otras.

– Utilizar el vocabulario específico de las presentaciones, identificación del interlocutor, y requerimiento u ofrecimiento de la información necesaria, demostrando eficacia y corrección.

– Expresarse con corrección y claridad, en la justificación de retrasos, ausencias, u otras circunstancias, empleando las expresiones léxicas específicas.

– Comprender la información facilitada y requerimientos realizados por el interlocutor en lengua inglesa, aunque haya pequeñas interferencias.

– Utilizar estrategias para favorecer y confirmar la correcta percepción del mensaje, demostrando eficacia y corrección.

– Proporcionar las explicaciones y argumentos de forma eficaz, detallada y cierta fluidez, adecuándose a las preguntas formuladas por el interlocutor.

– Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

*CE5.4 En un supuesto práctico de intercambio de información oral y a partir de conversaciones telefónicas simuladas:*

- Identificar las normas de protocolo aplicándolas en el saludo al interlocutor.*
- Adaptar el registro oral a la situación y al contexto propuesto, demostrando eficacia y corrección.*
- Utilizar el vocabulario técnico adecuado en la identificación telefónica propia y del interlocutor, demostrando eficacia y corrección.*
- Utilizar las expresiones técnicas habituales en las conversaciones para la gestión de citas, comunicaciones, avisos, incidencias u otras situaciones, demostrando eficacia y corrección.*
- Identificar los elementos más destacados de la demanda del interlocutor, comprendiendo el mensaje.*
- Proporcionar las explicaciones y argumentos de forma breve y eficaz en la aceptación o rechazo de peticiones, contratación u otras circunstancias habituales, demostrando eficacia y corrección.*
- Utilizar estrategias que garanticen la comprensión del mensaje, reformulando acuerdos, desacuerdos o compromisos adquiridos, o solicitando las aclaraciones necesarias de aspectos ambiguos.*
- Despedirse aplicando las convenciones sociales de la lengua del interlocutor.*
- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.*

*CE5.5 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, de atención y asesoramiento de clientes y/o usuarios con distintos participantes:*

- Identificar las normas de protocolo, aplicándolas en el saludo al interlocutor.*
- Adaptar el registro oral, formal o informal, a la situación y al contexto, justificando su uso.*
- Escuchar de forma proactiva en las discusiones entabladas, demostrando eficacia y corrección.*
- Hacer un uso adecuado de los turnos de palabra, evitando solapamiento en el discurso.*
- Identificar las ideas de los interlocutores, formulando las preguntas necesarias para garantizar su comprensión.*
- Explicar los productos con el nivel de fluidez que permita su comprensión, proponiendo las ventajas y beneficios de las distintas alternativas.*

– Utilizar el repertorio lingüístico apropiado a las discusiones entabladas expresando acuerdo o desacuerdo y persuasión, así como frases típicas durante la conversación o turno de palabra.

– Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

*CE5.6 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, previamente definido en el que se plantean situaciones de tratamiento delicadas o conflictivas:*

– Identificar las normas de protocolo, aplicándolas en el saludo al interlocutor.

– Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje y la entonación adecuada, y una argumentación estructurada.

– Utilizar las claves contextuales, gramaticales y léxicas infiriendo posibles actitudes o intenciones.

– Pedir disculpas comunicando de manera clara los errores cometidos y poniendo el énfasis de forma apropiada para facilitar la comprensión.

– Adoptar toda la información gestual y contextual a la situación planteada, justificando su aplicación.

– Reformular las expresiones en las que se presentan dificultades con breves interrupciones en el discurso.

– Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

*CE5.7 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, contextualizado en visitas a empresas extranjeras:*

– Organizar la visita considerando normas de protocolo, hábitos profesionales, costumbres horarias, u otros aspectos socio profesionales que rigen dicho país.

– Expresar la comunicación de forma adaptada a los usos y costumbres sociales y culturales del país, justificando el contexto.

– Informar utilizando el lenguaje con el nivel de corrección y propiedad que permita su comprensión, observando las normas de comportamiento que requiera el caso, de acuerdo con el protocolo profesional establecido en el país.

*CE5.8 En un supuesto práctico de intercambio de información oral contextualizado en situaciones y eventos sociales:*

– Expresar la comunicación de forma adaptada a los usos y costumbres sociales y culturales del país, justificando el contexto.

– Aplicar el protocolo, los usos y costumbres sociales de los interlocutores que participan en las situaciones y eventos propuestos.

– Organizar las situaciones y eventos profesionales considerando las características socioculturales de los participantes.

– Justificar la importancia de utilizar convenientemente las normas de protocolo, usos y costumbres sociales en las relaciones del ámbito profesional.

### **Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.5 y CE1.7; C2 respecto a CE2.3, CE2.4 y CE2.5; C3 respecto a CE3.2 y CE3.3; C4 respecto a CE4.4, CE4.5, CE4.6 y CE4.7; C5 respecto a CE5.3, CE5.4, CE5.5, CE5.6, CE5.7 y CE5.8.

Otras capacidades:

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

### **Contenidos:**

#### **1. Mensaje oral: comprensión y elaboración en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente**

Comprensión oral: distinción y aplicación de significados y funciones específicas, estructuras sintácticas de uso común según el contexto. Patrones sonoros acentuales: identificación de ritmos y entonación de uso común y específico, significados e intenciones comunicativas expresas, y de carácter implícito. Mensajes orales: elaboración y planificación, adecuación al contexto y canal. Recopilación de información sobre tipo de tarea y tema en una variedad de lengua estándar y articulados. El contexto: identificación y adaptación de la comprensión. Tipos de comprensión: sentido general, información esencial, puntos principales, detalles relevantes e implicaciones. Formulación de hipótesis de contenido y contexto. Reformulación de hipótesis e información a partir de la comprensión de nuevos elementos. El léxico oral común y especializado: reconocimiento y relación con los intereses y necesidades en el ámbito profesional/laboral, público y personal.

#### **2. Mensaje escrito: comprensión y elaboración en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente**

Comprensión del texto: aplicación y conocimientos sociolingüísticos relativos a la estructuración social, las relaciones interpersonales y convenciones sociales. Información e implicaciones generales de los textos organizados. Valores asociados a convenciones de

formato, tipografías, ortográficas y de puntuaciones comunes y menos habituales. Mensajes escritos: elaboración y planificación, adecuación al contexto y canal. Recopilación de información sobre tipo de tarea y tema en una variedad de lengua estándar y articulados. Localizar y usar recursos lingüísticos o temáticos. Función comunicativa: identificación de ideas principales y secundarias asociadas al uso de distintos patrones discursivos. El contexto: identificación y adaptación de la comprensión. El tipo de texto: identificación y aplicación de estrategias de comprensión genéricas, la información esencial, los puntos principales, los detalles relevantes, información, ideas y opiniones explícitas. Formulación de hipótesis de contenido y contexto: comprensión de elementos significativos, lingüísticos y paralingüísticos. El léxico escrito común y especializado: reconocimiento y relación con los intereses y necesidades en el ámbito profesional/laboral, público y personal.

### **3. Ejecución de mensajes orales y escritos en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente**

Expresión oral: expresar el mensaje con claridad y coherencia, estructurándolo adecuadamente y ajustándose, en su caso, a los modelos y fórmulas de cada tipo de expresión. Reajustar el mensaje: identificar lo que se quiere expresar, valorar las dificultades y los recursos disponibles. Utilizar conocimientos previos. Compensar las carencias lingüísticas mediante procedimientos lingüísticos (modificar palabras de significado parecido, definir o parafrasear un término o expresión), paralingüísticos o paratextuales (pedir ayuda, señalar objetos, usar deícticos o realizar acciones que aclaran el significado, usar lenguaje corporal culturalmente pertinente con gestos, expresiones faciales, posturas, contacto visual o corporal, proxémica y usar sonidos extralingüísticos y cualidades prosódicas convencionales. Expresión escrita: escribir, en cualquier soporte, textos simples con una estructura lógica sobre temas de su ámbito personal o laboral, realizando descripciones, sintetizando información y argumentos extraídos de distintas fuentes. Reajustar el registro o el estilo para adaptar el texto al destinatario y contexto específico. Utilizar las estructuras morfosintácticas, los patrones discursivos y los elementos de coherencia y cohesión de uso común. Ajustarse con consistencia a los patrones ortográficos, de puntuación y de formato de uso común, y algunos de carácter más específico.

### **4. Interacción: aspectos socioculturales y sociolingüísticos en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente**

Las convenciones sociales, normas de cortesía y registros, costumbres, valores, creencias y actitudes. Gestión de relaciones sociales en el ámbito público, académico y profesional. Descripción y apreciación de cualidades físicas y abstractas de personas, objetos, lugares, actividades, procedimientos y procesos. Narración de acontecimientos pasados puntuales y habituales, descripción de estados, situaciones presentes, expresión de predicciones y de sucesos futuros a corto, medio y largo plazo. Intercambio de información, indicaciones, opiniones, puntos de vista, consejos, advertencias y avisos. Expresión de la curiosidad, el conocimiento, la certeza, la confirmación, la duda, la conjetura, el escepticismo y la incredulidad. Expresión de la voluntad, la intención, la decisión, la promesa, la orden, la autorización y la prohibición, la exención y la objeción. Expresión del interés, la aprobación, el aprecio, el elogio, la admiración, la satisfacción, la esperanza, la confianza, la sorpresa, y sus contrarios. Formulación de sugerencias, deseos, condiciones e hipótesis. Establecimiento y gestión de la comunicación y organización del discurso. Estructuras sintácticas discursivas: léxico oral común y especializado en el propio campo de especialización o de interés laboral/profesional, relativo a descripciones, tiempo y espacio, eventos y acontecimientos, procedimientos y procesos, relaciones profesionales, personales, sociales y académicas, trabajo y emprendimiento, bienes y servicios. Patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación. Patrones gráficos y convenciones ortográficas.

**Parámetros de contexto de la formación:****Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos, salud laboral, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 3 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

**Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la comunicación en una primera lengua extranjera con un nivel de usuario independiente, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

**MÓDULO FORMATIVO 5: COMUNICACIÓN EN UNA SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA DISTINTA DEL INGLÉS CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL**

**Nivel: 3**

**Código: MF9997\_3**

**Asociado a la UC: COMUNICARSE EN UNA SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA DISTINTA DEL INGLÉS CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL**

**Duración: 120 horas**

**Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Aplicar técnicas de interpretación de ideas derivadas de informaciones orales en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario independiente, dentro del propio campo de especialización o de interés laboral, emitidas de forma presencial o a través de cualquier medio o soporte de comunicación sin excesivos ruidos ni distorsiones.

*CE1.1 Identificar ideas relevantes e implicaciones en conversaciones y debates breves entre varios interlocutores.*

*CE1.2 Comprender datos concretos e ideas principales en conversaciones informales sobre temas de un entorno personal –identificación personal, intereses, otros–, familiar y profesional de clientes y/o usuarios tipo.*

*CE1.3 Interpretar instrucciones y mensajes orales, comprendiendo aspectos relevantes, realizando anotaciones y consiguiendo aclaraciones sobre aspectos ambiguos.*

*CE1.4 Distinguir elementos lingüísticos en un proceso con propósitos comunicativos, tales como aconsejar, explicar, describir, sugerir u otros, así como los elementos no verbales de la comunicación, teniendo en cuenta la situación en la que se desarrollan.*

*CE1.5 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, a partir de grabaciones de mensajes telemáticos en buzones de voz u otros previamente definidos:*

*– Comprender los datos y las ideas principales de la conversación siguiendo el ritmo normal de los discursos con facilidad.*

*– Sintetizar las ideas principales en función de la temática tratada.*

*CE1.6 Identificar con precisión detalles relevantes y el vocabulario técnico, en comunicaciones orales con otros profesionales de su ámbito laboral.*

*CE1.7 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, en una situación profesional definida, en la que se simula la atención a un cliente y/o usuario que solicita información:*

*– Identificar con detalle las demandas formuladas oralmente por el cliente y/o usuario, explicando las ideas principales.*

*– Identificar los elementos no verbales de comunicación, haciendo evidente al interlocutor que se le presta la atención requerida.*

*– Realizar anotaciones precisas sobre elementos sustanciales del mensaje oral mientras se escucha el mismo, en su lengua materna.*

*– Aplicar estrategias para favorecer y confirmar la interpretación del mensaje.*

**C2:** Aplicar técnicas de interpretación con autonomía en documentos escritos en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario independiente, con tipos de informaciones, documentos, con contenidos largos y complejos en sus distintos soportes, obteniendo informaciones globales y específicas y/ o resumiendo los puntos más relevantes.

*CE2.1 Interpretar documentos y léxico habitual, dentro de un área de interés o especialidad profesional, demostrando precisión.*

*CE2.2 Identificar herramientas y recursos de traducción, de acceso rápido y precisas, convencionales o informáticas, justificando su usabilidad.*

*CE2.3 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de la lectura de un documento perteneciente al ámbito de especialización:*

- Localizar los datos claves y detalles relevantes de la documentación propuesta, justificando la elección.*
- Sintetizar por escrito con corrección el texto, resaltando los aspectos claves.*

*CE2.4 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de documentos reales y habituales pertenecientes al campo de especialización:*

- Identificar el tipo de información solicitada en cada apartado, demostrando conocimiento lingüístico.*
- Identificar las características del tipo de documento, demostrando conocimiento lingüístico.*
- Extraer detalles específicos tales como nombres, horas, fechas, tarifas, cuotas, precios, características técnicas, u otras, de fuentes y textos diversos, demostrando precisión en la comprensión del texto.*
- Interpretar con exactitud, expresiones especializadas del ámbito profesional.*
- Inferir el significado de palabras y oraciones desconocidas a partir del análisis del contexto, desde un contexto formal, hasta institucional en el que se encuentran.*
- Traducir el contenido de los documentos, sintetizando el significado.*

*CE2.5 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de textos y documentos comunes y más especializados relacionados con los intereses y necesidades en el ámbito laboral/profesional:*

- Interpretar la normativa extranjera en lengua distinta del inglés, opiniones de expertos, artículos u otros, demostrando precisión en la comprensión del texto.*
- Traducir la documentación no compleja y extensa de manera precisa, utilizando las herramientas de traducción adaptadas a la comprensión del texto.*

**C3:** Expresarse oralmente, en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario independiente, demostrando claridad y detalle, en intervenciones organizadas y adaptadas a un interlocutor y propósito comunicativo, argumentando y resaltando la información emitida y, demostrando el nivel de fluidez y espontaneidad en la utilización del lenguaje que permita su comprensión.

*CE3.1 Identificar transacciones y gestiones tales como estructuras, registros y formalidades de saludos, expresiones de gratitud o disculpa, presentación y despedida, con pautas de cortesía asociadas a la cultura de la lengua utilizada y del interlocutor.*

*CE3.2 En un supuesto práctico de distintas simulaciones convenientemente definidas de transmisión de mensajes e instrucciones orales de forma presencial, directa, o telefónica:*

- Transmitir el mensaje propuesto de forma precisa y clara, evitando equívocos.*
- Describir oralmente las fases de las instrucciones o procedimientos propuestos, demostrando precisión.*
- Utilizar el léxico específico, así como otros elementos del lenguaje que produzcan un discurso claro y coherente, demostrando el nivel de eficacia y corrección que permita su comprensión.*
- Expresar las actitudes y elementos del lenguaje de persuasión, demostrando el nivel de corrección que permita su comprensión.*
- Ofrecer la información verbal de forma detallada y clara dentro en un discurso suficientemente fluido, evitando pausas largas en la búsqueda de estructuras y expresiones con las que expresarse cuando surgen dudas.*

*CE3.3 En un supuesto práctico de situaciones convenientemente definidas, a partir de notas, un texto escrito, o materiales visuales, gráficos, diapositivas, vídeos, otros medios de difusión:*

- Presentar los productos y/o servicios propuestos de forma clara y detallada, a través de una secuencia lógica, e ilustrando con ejemplos y detalles representativos.*
- Utilizar el lenguaje del ámbito profesional con flexibilidad adaptándolo a las características del contexto comunicativo.*
- Recurrir a la paráfrasis o a circunloquios cuando no se encuentra la expresión precisa, identificando y corrigiendo los errores que puedan provocar una interrupción de la comunicación.*
- Expresar el discurso con coherencia, relacionando todos los aspectos con un número limitado de mecanismos, y con una pronunciación y entonación comprensibles, aunque sea evidente la influencia de su lengua materna.*

**C4:** Aplicar técnicas de redacción y cumplimentación de documentos o formularios en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario independiente, demostrando claridad y detalle, utilizando cualquier soporte y elementos lingüísticos apropiados, aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica, adaptándose al contexto y al propósito comunicativo que se persigue.

*CE4.1 Planificar textos para presentaciones o informes profesionales, en párrafos breves y secuenciados, en su caso, manteniendo un orden cronológico, generando efecto de profesionalidad en el destinatario.*

*CE4.2 Utilizar sin errores que conduzcan a malentendidos, estructuras morfosintácticas, patrones discursivos y elementos de coherencia, cohesión de uso*

común y específico, seleccionándolos en función del propósito comunicativo en el contexto concreto.

*CE4.3 Utilizar con corrección elementos gramaticales, signos de puntuación y ortografía de palabras de usos generales y relacionados con su ámbito profesional, en registro formal e informal.*

*CE4.4 En un supuesto práctico de aplicación de técnicas de redacción, a partir de unas instrucciones claras y detalladas sobre requerimientos o solicitudes profesionales por escrito:*

- Interpretar las instrucciones recibidas de manera exacta.
- Identificar el tipo de requerimiento o solicitud, adaptando las estructuras formales convenientes.

*CE4.5 En un supuesto práctico de aplicación de técnicas de redacción, en situaciones profesionales simuladas y previamente definidas:*

- Describir por escrito las características esenciales de la información o requerimiento propuesto, demostrando eficacia y nivel de corrección que permita su comprensión.
- Redactar un conjunto detallado de instrucciones dirigidas al destinatario propio de la comunicación, demostrando eficacia y corrección.
- Redactar un texto breve –carta, fax, podcast, nota, correo electrónico– para un cliente, usuario u otro profesional, proporcionando una información detallada sobre un tema específico del ámbito profesional.
- Resumir las informaciones procedentes de diversas fuentes en un informe breve y sencillo, demostrando eficacia y nivel de corrección que permita su comprensión.
- Verificar la corrección gramatical y ortográfica del texto demostrando eficacia y nivel de corrección que permita su comprensión.

*CE4.6 En un supuesto práctico de aplicación de técnicas de redacción, a partir de datos previamente definidos:*

- Complimentar con precisión, haciendo buen uso gramatical, la documentación adecuada al tipo de actividad (correspondencia comercial, convocatorias, actas, informes profesionales, petición de presupuestos, facturas, billetes de viaje, otros).
- Elaborar correos electrónicos, faxes o podcast, con las estructuras léxicas y sintácticas apropiadas al medio de transmisión que se va a utilizar, y con descripciones claras de la información propuesta a transmitir.
- Identificar los errores cometidos, anotándolos y subsanándolos, una vez contrastados con el manual de redacción.

*CE4.7 Utilizar con corrección léxico perteneciente al sector digital, agilizando una comunicación en registro formal e informal.*

C5: Interactuar oralmente, intercambiando información compleja en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario independiente, con uno o más interlocutores, de forma eficaz y cierta fluidez, asesorando, persuadiendo en diferentes situaciones, asegurando la comprensión y transmisión de la información.

*CE5.1 Identificar referencias socioculturales inmersas en distintos tipos de contextos tanto orales como escritos, permitiendo captar alusiones directas sobre aspectos que intervienen en una comunicación.*

*CE5.2 Identificar transacciones y gestiones tales como estructuras, registros y formalidades de saludos, expresiones de gratitud o disculpa, presentación y despedida, con pautas de cortesía asociadas a la cultura de una lengua utilizada y del interlocutor.*

*CE5.3 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, en simulaciones previamente definidas de atención y asesoramiento de clientes y/o usuarios a través de conversaciones uno a uno:*

*– Aplicar las normas de protocolo en el discurso con el interlocutor, justificando su uso en el contexto a tratar.*

*– Informar utilizando las normas de protocolo y cortesía, el registro lingüístico, adaptándose al tipo de interlocutor.*

*– Emplear las estructuras y fórmulas de cortesía de la lengua y cultura del interlocutor, aplicándolas en saludos, despedidas, ofrecimientos, peticiones u otras.*

*– Utilizar el vocabulario específico de las presentaciones, identificación del interlocutor, y requerimiento u ofrecimiento de la información necesaria, demostrando eficacia y corrección.*

*– Expresarse con corrección y claridad, en la justificación de retrasos, ausencias, u otras circunstancias, empleando las expresiones léxicas específicas.*

*– Comprender la información facilitada y requerimientos realizados por el interlocutor en lengua extranjera distinta del inglés, aunque haya pequeñas interferencias.*

*– Utilizar estrategias para favorecer y confirmar la correcta percepción del mensaje, demostrando eficacia y corrección.*

*– Proporcionar las explicaciones y argumentos de forma eficaz, detallada y cierta fluidez, adecuándose a las preguntas formuladas por el interlocutor.*

*– Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.*

*CE5.4 En un supuesto práctico de intercambio de información oral y a partir de conversaciones telefónicas simuladas:*

*– Identificar las normas de protocolo aplicándolas en el saludo al interlocutor.*

- *Adaptar el registro oral a la situación y al contexto propuesto, demostrando eficacia y corrección.*
- *Utilizar el vocabulario técnico adecuado en la identificación telefónica propia y del interlocutor, demostrando eficacia y corrección.*
- *Utilizar las expresiones técnicas habituales en las conversaciones para la gestión de citas, comunicaciones, avisos, incidencias u otras situaciones, demostrando eficacia y corrección.*
- *Identificar los elementos más destacados de la demanda del interlocutor, comprendiendo el mensaje.*
- *Proporcionar las explicaciones y argumentos de forma breve y eficaz en la aceptación o rechazo de peticiones, contratación u otras circunstancias habituales, demostrando eficacia y corrección.*
- *Utilizar estrategias que garanticen la comprensión del mensaje, reformulando acuerdos, desacuerdos o compromisos adquiridos, o solicitando las aclaraciones necesarias de aspectos ambiguos.*
- *Despedirse aplicando las convenciones sociales de la lengua del interlocutor.*
- *Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.*

*CE5.5 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, de atención y asesoramiento de clientes y/o usuarios con distintos participantes:*

- *Identificar las normas de protocolo, aplicándolas en el saludo al interlocutor.*
- *Adaptar el registro oral, formal o informal, a la situación y al contexto, justificando su uso.*
- *Escuchar de forma proactiva en las discusiones entabladas, demostrando eficacia y corrección.*
- *Hacer un uso adecuado de los turnos de palabra, evitando solapamiento en el discurso.*
- *Identificar las ideas de los interlocutores, formulando las preguntas necesarias para garantizar su comprensión.*
- *Explicar los productos con el nivel de fluidez que permita su comprensión, proponiendo las ventajas y beneficios de las distintas alternativas.*
- *Utilizar el repertorio lingüístico apropiado a las discusiones entabladas expresando acuerdo o desacuerdo y persuasión, así como frases típicas durante la conversación o turno de palabra.*

– Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

*CE5.6 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, previamente definido en el que se plantean situaciones de tratamiento delicadas o conflictivas:*

- Identificar las normas de protocolo, aplicándolas en el saludo al interlocutor.
- Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje y la entonación adecuada, y una argumentación estructurada.
- Utilizar las claves contextuales, gramaticales y léxicas infiriendo posibles actitudes o intenciones.
- Pedir disculpas comunicando de manera clara los errores cometidos y poniendo el énfasis de forma apropiada para facilitar la comprensión.
- Adoptar toda la información gestual y contextual a la situación planteada, justificando su aplicación.
- Reformular las expresiones en las que se presentan dificultades con breves interrupciones en el discurso.
- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

*CE5.7 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, contextualizado en visitas a empresas extranjeras:*

- Organizar la visita considerando normas de protocolo, hábitos profesionales, costumbres horarias, u otros aspectos socio profesionales que rigen dicho país.
- Expresar la comunicación de forma adaptada a los usos y costumbres sociales y culturales del país, justificando el contexto.
- Informar utilizando el lenguaje con el nivel de corrección y propiedad que permita su comprensión, observando las normas de comportamiento que requiera el caso, de acuerdo con el protocolo profesional establecido en el país.

*CE5.8 En un supuesto práctico de intercambio de información oral contextualizado en situaciones y eventos sociales:*

- Expresar la comunicación de forma adaptada a los usos y costumbres sociales y culturales del país, justificando el contexto.
- Aplicar el protocolo, los usos y costumbres sociales de los interlocutores que participan en las situaciones y eventos propuestos.
- Organizar las situaciones y eventos profesionales considerando las características socioculturales de los participantes.

– Justificar la importancia de utilizar convenientemente las normas de protocolo, usos y costumbres sociales en las relaciones del ámbito profesional.

### Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:

C1 respecto a CE1.5 y CE1.7; C2 respecto a CE2.3, CE2.4 y CE2.5; C3 respecto a CE3.2 y CE3.3; C4 respecto a CE4.4, CE4.5, CE4.6 y CE4.7; C5 respecto a CE5.3, CE5.4, CE5.5, CE5.6, CE5.7 y CE5.8.

Otras capacidades:

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

### Contenidos:

#### 1. Mensaje oral: comprensión y elaboración en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario independiente

Comprensión oral: distinción y aplicación de significados y funciones específicas, estructuras sintácticas de uso común según el contexto. Patrones sonoros acentuales: identificación de ritmos y entonación de uso común y específico, significados e intenciones comunicativas expresas, y de carácter implícito. Mensajes orales: elaboración y planificación, adecuación al contexto y canal. Recopilación de información sobre tipo de tarea y tema en una variedad de lengua estándar y articulados. El contexto: identificación y adaptación de la comprensión. Tipos de comprensión: sentido general, información esencial, puntos principales, detalles relevantes e implicaciones. Formulación de hipótesis de contenido y contexto. Reformulación de hipótesis e información a partir de la comprensión de nuevos elementos. El léxico oral común y especializado: reconocimiento y relación con los intereses y necesidades en el ámbito profesional/ laboral, público y personal.

#### 2. Mensaje escrito: comprensión y elaboración en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario independiente

Comprensión del texto: aplicación y conocimientos sociolingüísticos relativos a la estructuración social, las relaciones interpersonales y convenciones sociales. Información e implicaciones generales de los textos organizados. Valores asociados a convenciones de formato, tipografías, ortográficas y de puntuaciones comunes y menos habituales. Mensajes escritos: elaboración y planificación, adecuación al contexto y canal. Recopilación de información sobre tipo de tarea y tema en una variedad de lengua estándar y articulados. Localizar y usar recursos lingüísticos o temáticos. Función comunicativa: identificación de ideas principales y secundarias asociadas al uso de distintos patrones discursivos. El contexto: identificación y adaptación de la comprensión. El tipo de texto: identificación y

aplicación de estrategias de comprensión genéricas, la información esencial, los puntos principales, los detalles relevantes, información, ideas y opiniones explícitas. Formulación de hipótesis de contenido y contexto: comprensión de elementos significativos, lingüísticos y paralingüísticos. El léxico escrito común y especializado: reconocimiento y relación con los intereses y necesidades en el ámbito profesional/ laboral, público y personal.

### **3. Ejecución de mensajes orales y escritos en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario independiente**

Expresión oral: expresar el mensaje con claridad y coherencia, estructurándolo adecuadamente y ajustándose, en su caso, a los modelos y fórmulas de cada tipo de expresión. Reajustar el mensaje: identificar lo que se quiere expresar, valorar las dificultades y los recursos disponibles. Utilizar conocimientos previos. Compensar las carencias lingüísticas mediante procedimientos lingüísticos (modificar palabras de significado parecido, definir o parafrasear un término o expresión), paralingüísticos o paratextuales (pedir ayuda, señalar objetos, usar deícticos o realizar acciones que aclaran el significado, usar lenguaje corporal culturalmente pertinente con gestos, expresiones faciales, posturas, contacto visual o corporal, proxémica y usar sonidos extralingüísticos y cualidades prosódicas convencionales. Expresión escrita: escribir, en cualquier soporte, textos simples con una estructura lógica sobre temas de su ámbito personal o laboral, realizando descripciones, sintetizando información y argumentos extraídos de distintas fuentes. Reajustar el registro o el estilo para adaptar el texto al destinatario y contexto específico. Utilizar las estructuras morfosintácticas, los patrones discursivos y los elementos de coherencia y cohesión de uso común. Ajustarse con consistencia a los patrones ortográficos, de puntuación y de formato de uso común, y algunos de carácter más específico.

### **4. Interacción: aspectos socioculturales y sociolingüísticos en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario independiente**

Las convenciones sociales, normas de cortesía y registros, costumbres, valores, creencias y actitudes. Gestión de relaciones sociales en el ámbito público, académico y profesional. Descripción y apreciación de cualidades físicas y abstractas de personas, objetos, lugares, actividades, procedimientos y procesos. Narración de acontecimientos pasados puntuales y habituales, descripción de estados, situaciones presentes, expresión de predicciones y de sucesos futuros a corto, medio y largo plazo. Intercambio de información, indicaciones, opiniones, puntos de vista, consejos, advertencias y avisos. Expresión de la curiosidad, el conocimiento, la certeza, la confirmación, la duda, la conjetura, el escepticismo y la incredulidad. Expresión de la voluntad, la intención, la decisión, la promesa, la orden, la autorización y la prohibición, la exención y la objeción. Expresión del interés, la aprobación, el aprecio, el elogio, la admiración, la satisfacción, la esperanza, la confianza, la sorpresa, y sus contrarios. Formulación de sugerencias, deseos, condiciones e hipótesis. Establecimiento y gestión de la comunicación y organización del discurso. Estructuras sintácticas discursivas: léxico oral común y especializado en el propio campo de especialización o de interés laboral/profesional, relativo a descripciones, tiempo y espacio, eventos y acontecimientos, procedimientos y procesos, relaciones profesionales, personales, sociales y académicas, trabajo y emprendimiento, bienes y servicios. Patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación. Patrones gráficos y convenciones ortográficas.

**Parámetros de contexto de la formación:**

**Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos, salud laboral, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 3 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

#### **Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la comunicación en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario independiente, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## **ANEXO X**

### **Cualificación profesional: Organización del transporte y la distribución**

**Familia Profesional: Comercio y Marketing**

**Nivel: 3**

**Código: COM317\_3**

#### **Competencia general**

Gestionar operaciones de transporte de mercancías optimizando el proceso logístico, respetando plazos, costes mínimos y responsabilidades entre las partes, cumpliendo la normativa según modo de transporte, seguridad vial, los estándares de calidad y los objetivos de regularidad y puntualidad marcados por la organización, para garantizar la integridad y seguimiento de las mercancías durante el proceso.

#### **Unidades de competencia**

**UC1012\_3:** Gestionar la distribución urbana de mercancías

**UC1013\_3:** Gestionar las operaciones de transporte y distribución de mercancías de larga distancia

**UC1005\_3:** Gestionar la cadena logística

**UC9998\_2:** Comunicarse en lengua inglesa con un nivel de usuario básico (a2), según el marco común europeo de referencia para las lenguas, en el ámbito profesional

#### **Entorno Profesional**

## Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad en empresas de cualquier sector, organizando operaciones de transporte capilar y larga distancia favoreciendo la optimización de la cadena logística dentro del departamento logístico o de tráfico, en entidades de naturaleza privada, en grandes, medianas y pequeñas empresas, tanto por cuenta propia como ajena con independencia de su forma jurídica. Desarrolla su actividad dependiendo en su caso, funcional o jerárquicamente de un superior. En el desarrollo de la actividad profesional de organización de operaciones de transporte capilar y larga distancia, se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

## Sectores Productivos

Se ubica en todos los sectores productivos, públicos y privados, en concreto, en el sector del transporte.

## Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

*Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprensivo de mujeres y hombres.*

Agentes de aduanas

Gestores de tráfico marítimo, aéreo y terrestre

Responsables de planificación y logística

Gestores de transporte

Transitarios

## Formación Asociada (450 horas)

### Módulos Formativos

**MF1012\_3:** Distribución urbana de mercancías (90 horas)

**MF1013\_3:** Gestión de operaciones de transporte y distribución de mercancías de larga distancia (120 horas)

**MF1005\_3:** Gestión de la cadena logística (120 horas)

**MF9998\_2:** Comunicación en lengua inglesa con un nivel de usuario básico (a2), según el marco común europeo de referencia para las lenguas, en el ámbito profesional (120 horas)

## UNIDAD DE COMPETENCIA 1: GESTIONAR LA DISTRIBUCIÓN URBANA DE MERCANCÍAS

Nivel: 3

Código: UC1012\_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Dimensionar la flota de vehículos, cumpliendo con las rutas asignadas por trayecto y destino, para prestar un servicio de transporte de calidad a clientela potencial.

CR1.1 La composición de la flota de vehículos y operarios se planifica, atendiendo a su tamaño, tipología, equipos de carga y descarga, capacidad, sostenibilidad, nivel de emisión de CO<sub>2</sub>, entre otros, controlando las emisiones de gas invernadero, reduciendo las emisiones de huella de carbono negociadas con la clientela.

CR1.2 Los vehículos propios o subcontratados se contratan, atendiendo a su uso: en exclusividad, puntuales o esporádicos, seleccionando los más adecuados en función del nivel de servicio, volumen de flujos de entrada y salida, tipo de mercancía, pesos, dimensiones y coste, entre otros.

CR1.3 La documentación técnica y administrativa de los vehículos de la flota se supervisa, comprobando su validez, caducidad y renovación, entre otros.

CR1.4 La mercancía en los vehículos se estiba, planificando su distribución en el vehículo, calculando el número y tipo de sujeciones, atendiendo a la naturaleza de las mercancías, asegurando la estabilidad de la carga y del vehículo según las recomendaciones del fabricante.

CR1.5 Los costes de distribución por vehículo de transporte por carretera se calculan, considerando los kilómetros recorridos, los puntos de recogida y entrega, peso y volumen, devoluciones de mercancías, entre otros, reduciendo los trayectos en vacío.

CR1.6 El cálculo de costes y errores en las entregas o recogidas de transporte por carretera se analizan, adecuando los sistemas de reparto, analizando la demanda futura, utilizando sistemas de tecnología de bloques (Blockchain).

CR1.7 La trazabilidad del servicio a la clientela se analiza, configurando Sistemas de Posicionamiento Global («Global Positioning System»-GPS), «Android Application Package» (APK) o «Personal Digital Assistant» (PDA), dependiendo del personal asignado a cargas, descargas, recogidas, entregas, entre otros, determinando en cada momento donde se encuentra la mercancía e informando en tiempo real a la clientela.

RP2: Asignar rutas de reparto, minimizando tiempos y recorridos, utilizando sistemas inteligentes de planificación (IA), para aumentar la productividad de los recursos vinculados a la explotación.

CR2.1 Las rutas de reparto de transporte por carretera se planifican, utilizando modelos de programación lineal en la asignación de vehículos, aplicando criterios de mejora continua y eficacia medioambiental.

CR2.2 Las rutas de reparto de transporte por carretera se elaboran, atendiendo a la tipología de mercancía, red vial de zona de reparto, localización de puntos de entrega y recogida, restricciones municipales, horarios, tráfico, horas punta, festivos, características de los vehículos y personal disponible para el reparto, entre otros, utilizando sistemas de planificación (IA) y nuevas tecnologías de la información (TICS).

CR2.3 La hoja de ruta se elabora, especificando la mercancía a transportar, número de bultos, identificación, tipología, entre otros, previendo con antelación contingencias en el proceso de distribución de la carga.

CR2.4 Las rutas de reparto de transporte por carretera se asignan, atendiendo a la capacidad de vehículos, tipología de la mercancía, recorridos, permisos, limitaciones viales, del conductor, del vehículo o de la carga salvando los problemas de última milla, utilizando sistemas de rastreo satelital.

CR2.5 La productividad de rutas de reparto de transporte por carretera, se analiza, utilizando indicadores de rendimiento (KPI), tomando decisiones empresariales según los objetivos cumplidos, respetando criterios medioambientales y de calidad en la prestación del servicio.

RP3: Establecer condiciones para la reducción del impacto medioambiental de los servicios de transporte de mercancías por carretera, siguiendo valores éticos acordes con la identidad corporativa de la empresa.

CR3.1 La cartografía de zonas de reparto y recogida se planifica, recopilando información sobre los servicios y vehículos disponibles, aplicando criterios de eficiencia medioambiental, seguridad vial, entre otros.

CR3.2 La huella de carbono de los últimos doce meses de los servicios de transporte de mercancías contratados se calcula, valorando la sostenibilidad y eficiencia medioambiental según el vehículo asignado.

CR3.3 Los planes de sostenibilidad, igualdad y responsabilidad social corporativa, entre otros, se redactan, siguiendo criterios y valores éticos acordes con la identidad corporativa de la empresa de transporte de mercancías por carretera.

CR3.4 Los vehículos de transporte de mercancías por carretera, se adquieren, priorizando los vehículos eléctricos, cumpliendo los objetivos de reducción de emisiones y descarbonización.

CR3.5 Los vehículos de transporte por carretera, se reparan, siguiendo protocolos medioambientales de gestión de residuos: peligrosos, urbanos, especiales, entre otros, evitando derrames de sustancias químicas contaminantes.

CR3.6 La flota de vehículos de transporte por carretera, se renueva, fomentando la adquisición de vehículos de bajo consumo, utilizando combustibles alternativos, reduciendo la emisión de gases efecto invernadero, aplicando limitaciones de velocidad y programas de conducción eficiente, entre otros.

RP4: Supervisar los indicadores de calidad (KPIS) respecto al servicio prestado de transporte de mercancías por carretera, informando a la clientela de entregas, demoras, incidencias, entre otros, en tiempo real, para mejorar su satisfacción y fidelización a la empresa.

CR4.1 Los servicios de transporte por carretera se controlan, monitorizando los vehículos y su posicionamiento, obteniendo información en tiempo real de vehículos,

mercancía, procesos, entre otros, utilizando Sistemas de Posicionamiento Global (GPS) e Internet de las cosas (IOT).

CR4.2 El tratamiento de quejas, sugerencias y reclamaciones se analiza, implementando procesos de calidad estandarizados en los procesos de transporte, minimizando los tiempos de respuesta y resolución, mejorando expectativas relacionadas con la velocidad, flexibilidad, transparencia, personalización de la atención, fiabilidad del servicio, entre otras.

CR4.3 Los fallos de servicio de transporte de mercancías por carretera se resuelven, atendiendo a criterios de celeridad, eficacia y economía, aplicando parámetros de mejora continua, atención efectiva a la clientela, análisis de resultados, entre otros.

CR4.4 Las incidencias en el servicio de transporte por carretera, se resuelven, analizando causas y consecuencias, depurando responsabilidades, evitando errores en el futuro, asegurando el nivel de satisfacción a la clientela, entre otras.

CR4.5 La calidad del servicio de transporte por carretera prestado, se mide, analizando las incidencias producidas, mediante procesamiento masivo de datos (Big Data), mejorando la toma de decisiones y fidelizando a la clientela potencial.

CR4.6 La póliza de seguro de los servicios de transporte por carretera se gestiona, incluyendo cláusulas, coberturas, prima, obligaciones de las partes, entre otras, incoando el procedimiento en caso de siniestro.

RP5: Establecer condiciones de subcontratación de servicios de transporte de mercancías, mejorando la comunicación entre transportista, repartidor, clientela, entre otros, para corregir los problemas de gestión de la última milla.

CR5.1 La comunicación de entregas y recogidas de mercancías se realiza, a tiempo real, usando dispositivos de geolocalización, confirmando las operaciones, comunicando a operadores, clientela, proveedores, empresas intermediarias, entre otros, el estado del pedido y horario de entrega / recogida.

CR5.2 Las recogidas y entregas de pedidos se planifican, utilizando tecnología torre de control («Control Tower»), garantizando el mayor número de entregas por recurso utilizado.

CR5.3 Las tarifas de los servicios de transporte por carretera subcontratados («outsourcing») se negocian, analizando el número de operaciones y los precios por trayecto, aplicando ventajas competitivas, mejorando el rendimiento de la flota de vehículos.

CR5.4 El incumplimiento de contrato de servicio de transporte por carretera por parte de las empresas subcontratadas se analiza, delimitando responsabilidades, causas, riesgos y daños, entre otros, recurriendo a resolución arbitral o judicial en los juzgados correspondientes.

CR5.5 La gestión documental de conductores, vehículos, personal asignado a subcontratar, entre otros, se efectúa, atendiendo a la naturaleza de la mercancía a transportar, respetando los compromisos de sostenibilidad acordados con la clientela, utilizando tecnologías de la información (TICs).

CR5.6 La documentación del envío: carta de porte, CMR, factura comercial, albarán, entre otros, se cumplimenta, respetando los acuerdos entre las partes, aplicando los impuestos convenientes, asegurando la legalidad del servicio de transporte por carretera.

RP6: Controlar la trazabilidad de la mercancía, garantizando su geolocalización, para supervisar su estado, posición, control de temperatura, entre otros.

CR6.1 La trazabilidad de la mercancía se registra, controlando los puntos de control por los que va pasando para no perder su ubicación de inicio a fin.

CR6.2 La geolocalización se recibe, utilizando medios informáticos de manera que la mercancía este posicionada en tiempo real para su control e información a la clientela.

CR6.3 Los sistemas de supervisión y control se ejecutan, efectuando mediciones, reportando los fallos en la emisión de gases contaminantes a la clientela.

CR6.4 Los medios de control de la trazabilidad, se adecuan a la naturaleza de la carga, dependiendo su tipología, transporte o cualquier variable que intervenga para dar información real a nuestra clientela.

CR6.5 Las incidencias en las entregas y recogidas de los servicios de transporte por carretera, se gestionan, dotando en tiempo real, a los repartidores propios y subcontratados, de tecnología «Android Application Package» (APK) o «Personal Digital Assistant» (PDA), coordinando su uso con los sistemas de planificación de recursos empresariales («Enterprise Resource Planning»-ERP), Sistemas de gestión de almacenes (SGA), tecnología torre de control, entre otros.

### **Contexto profesional:**

### **Medios de producción:**

Equipos informáticos: ordenadores personales en red local o Wifi con conexión a Internet. Aplicaciones informáticas de planificación de rutas y de recursos empresariales («Enterprise Resource Planning»-ERP), procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos, torres de control de las operaciones de tráfico, programas de gestión de relación con la clientela (CRM). Elementos informáticos periféricos de salida y entrada de información. Instalaciones telemáticas, soportes y materiales de archivo. Material de oficina.

### **Productos y resultados:**

Flota de vehículos dimensionada. Rutas de reparto asignadas. Condiciones para la reducción del impacto medioambiental de los servicios de transporte de mercancías por carretera establecidas. Indicadores de calidad (KPIS) supervisados. Condiciones de subcontratación de servicios de transporte de mercancías establecidas. Trazabilidad de la mercancía controlada.

### **Información utilizada o generada:**

Información sobre el pedido u orden de servicio de transporte, requerimientos de las mercancías para su transporte, transbordos y normas de manipulación, conservación e identificación. Localización de los puntos de origen y destino de las mercancías. Red de

infraestructuras y plataformas logísticas. Centros de transporte y logística de mercancías. Permisos y documentación del transporte y tránsito de las mercancías. Bases de datos y aplicaciones de seguimiento de mercancías. Tarifas del transporte. Costes de las operaciones complementarias y auxiliares del transporte. Normativa de transporte (Ley del contrato de transporte terrestre de mercancías, Convenio CMR u otros), Normativa de seguros. Normativa aduanera. Normativa de tráfico sobre seguridad e información de tráfico que afecta a la planificación y desarrollo de las operaciones de transporte. Normativa técnica sobre la carga y estiba de las mercancías, Normativa europea relativa a la promoción de vehículos limpios y energéticamente eficientes y normativa medioambiental. Normativa técnica sobre y recomendaciones en materia de normalización, certificación y homologación de embalaje, cajas, paletización y acondicionamiento de mercancías para el transporte. Ley de ordenación del transporte terrestre (LOTT). Reglamento de ordenación del transporte terrestre (ROTT). Documentación técnica y administrativa de vehículos, mercancías y órdenes de pedido/servicio de reparto. Tarifas de transporte capilar. Subcontrato de servicio de reparto. Condiciones de manipulación de la mercancía. Normas de seguridad e higiene en la manipulación de mercancías. Cumplimiento de la Ley de Estiba. Información de pedidos u órdenes de distribución. Base de datos de clientela, puntos de entrega y destino, vehículos, conductores y proveedores de servicios. Normativa aplicable sobre tiempos de trabajo, conducción y descanso. Normas sobre prevención de riesgos en el trabajo. Incidencias del reparto. Póliza de seguro del transporte y mercancía. Normativa sobre medioambiente regulada en cada uno de los municipios. Normativa sobre protección de datos.

## **UNIDAD DE COMPETENCIA 2: GESTIONAR LAS OPERACIONES DE TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN DE MERCANCÍAS DE LARGA DISTANCIA**

**Nivel: 3**

**Código: UC1013\_3**

### **Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Definir las rutas y combinaciones de modos de transporte, fomentando la multimodalidad, de acuerdo con la información obtenida de la clientela, de la empresa y del mercado, minimizando los costes y garantizando la calidad de los servicios, para cumplir con los servicios contratados.

CR1.1 La información de la operación de transporte se obtiene, valorando: puntos de origen y destino, paradas o puntos intermedios obligatorios, características de la mercancía, plazos de entrega y carácter de la operación, puntual o continuada, entre otros.

CR1.2 Las rutas y combinaciones de distintos modos de transporte se definen, valorando las características generales de la operación y naturaleza de la mercancía, así como la relación coste-calidad del servicio contratado.

CR1.3 Las rutas de transporte se confeccionan, utilizando aplicaciones informáticas específicas de planificación de rutas valorando, al menos:

– La utilización de distintos modos de transporte: terrestre, marítimo, aéreo, entre otros.

– La normativa aplicable de tráfico sobre restricciones de transporte.

CR1.4 Las rutas de transporte con una frecuencia determinada, ya sea diaria, semanal, anual o cualquier otra se planifican, de acuerdo con los servicios contratados por la clientela, recursos disponibles y naturaleza de la mercancía (general, peligrosa, pesada, entre otras).

CR1.5 El canal de contratación para cada modo de transporte se selecciona, atendiendo a la oferta del mercado y especificaciones recibidas de la clientela, valorando la posibilidad de consolidación de cargas.

CR1.6 El coste del servicio según modo de transporte se obtiene, atendiendo a las tarifas de la empresa transportista, volumen de operaciones contratadas, recorrido, características de la mercancía, entre otras.

RP2: Gestionar la documentación obligatoria de tránsito de las mercancías, respetando la normativa de transporte y aduanera aplicable, de acuerdo con las especificaciones de la clientela, para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de las partes incluidas en la relación contractual del servicio de transporte.

CR2.1 Los documentos de transporte obligatorios según el modo o modos de transporte previstos en cada operación se examinan, verificando su adecuación a los requerimientos de la clientela, transportistas u operadores de transporte, entre otros.

CR2.2 Los documentos de protección jurídica de la mercancía (seguro del valor de la mercancía y transporte) se comprueban, verificando que cumplen con los requisitos generales de la operación (valor, fechas, plazos, entre otros), informando en su caso, de los defectos detectados a la compañía aseguradora.

CR2.3 Los documentos de tránsito de las mercancías se gestionan, obteniendo los permisos y autorizaciones T1/T2/T2L/T5, cuaderno TIR, cuaderno ATA, certificados sanitarios, certificados de mercancías peligrosas, entre otros.

CR2.4 Las gestiones aduaneras según medio de transporte o mercancía se verifican, comprobando la documentación: contratos de transporte, impuestos, tasas, contingentes, aranceles, entre otros.

CR2.5 La información de cada tránsito o cambio de modo de transporte se analiza, comprobando el cumplimiento de las especificaciones recibidas durante la operación de transporte, permitiendo el seguimiento y trazabilidad de la mercancía.

RP3: Garantizar la integridad de las mercancías desde su origen hasta su destino, de acuerdo con la normativa técnica aplicable sobre envases, embalajes, cargas, trámites aduaneros, entre otras, para asegurar la recepción del envío y satisfacer la demanda prevista.

CR3.1 La integridad de las mercancías durante la operación de transporte se asegura, efectuando las operaciones de estiba, desestiba, trincaje, cubicaje, entre otras, codificando envases y embalajes, identificando las mercancías a transportar.

CR3.2 El grupaje de las mercancías se realiza, siguiendo los parámetros de consolidación de cargas, respetando las técnicas de paletización, cubicaje, trincaje, entre otras, asegurando la mercancía en función del medio de transporte.

CR3.3 El embalaje de las mercancías se selecciona, atendiendo a criterios de manipulación de mercancías en centros de carga, consolidación y desconsolidación de la carga, normativa técnica de restricción de entrada y tránsito de mercancías durante el transporte, entre otros.

CR3.4 Las instrucciones de carga y estiba de las mercancías se transmiten, atendiendo a la naturaleza de la mercancía, valor, e incompatibilidad, operaciones de consolidación y desconsolidación de la mercancía durante el transporte, coeficiente de estiba, entre otros.

RP4: Controlar las operaciones de transporte de larga distancia, asegurando la geolocalización de la mercancía durante el transporte, para garantizar la calidad, seguridad y eficiencia energética.

CR4.1 La trazabilidad de las operaciones se efectúa, verificando el paso de la mercancía por los puntos y aduanas establecidos en la ruta, comprobando el cumplimiento de los plazos previstos, utilizando sistemas de información y comunicación «Global Position System» (GPS), Webs, emisores de radiofrecuencia (EDI), entre otros.

CR4.2 Las variaciones generadas en las rutas se analizan, buscando alternativas en los recorridos, evitando demoras, pérdidas, averías, deterioro de la mercancía, entre otras.

CR4.3 La calidad del servicio de transporte se asegura, cumpliendo los estándares acordados con el contratista y transportista haciendo el seguimiento de la mercancía, mejorando la trazabilidad, resolviendo los problemas de última milla.

CR4.4 La entrega final de la mercancía se efectúa, aportando la documentación del servicio, en el lugar y plazo convenido, respetando las cláusulas sobre responsabilidades establecidas en el contrato de transporte.

CR4.5 Los siniestros, robos, accidentes, incidencias, entre otros, que pudiera sufrir la mercancía, se gestionan, atendiendo a la póliza de seguro y al Incoterm pactado en el contrato de transporte, reclamando responsabilidades en función de los daños producidos.

CR4.6 Los datos del sistema de gestión de rutas de transporte se exportan, preparando informes sobre trazabilidad, servicio, calidad, coste de los arrastres, entre otros, mediante procesamiento masivo de datos (Big Data) facilitando la toma de decisiones por parte de la dirección de la empresa, fidelizando a la clientela potencial.

RP5: Fijar estándares de sostenibilidad, vinculados con la estrategia corporativa de la empresa de transporte, reduciendo la huella de carbono y aumentando el compromiso con el desarrollo sostenible, para cumplir los objetivos de descarbonización del transporte y reducir el impacto medioambiental.

CR5.1 Los sistemas de planificación utilizados en la gestión de rutas de transporte se analizan, respetando criterios medioambientales: minimización del consumo de carburantes, reducción de emisiones, exceso de carga por vehículo, conducción eficiente, entre otros.

CR5.2 El seguimiento y control de las medidas preventivas de protección medioambiental en los medios de transporte, se establecen, obteniendo un registro documental de las acciones realizadas, cumpliendo los objetivos de reducción de emisiones y descarbonización.

CR5.3 La huella de carbono de los últimos doce meses de los servicios de transporte de mercancías contratados se calcula, valorando la sostenibilidad y eficiencia medioambiental según el medio de transporte.

CR5.4 Los medios de transporte se revisan, comprobando periódicamente mediante auditorías externas e internas la emisión de gases invernadero, entre otros.

CR5.5 Los planes de sostenibilidad, igualdad y responsabilidad social corporativa, entre otros, se redactan, siguiendo criterios y valores éticos acordes con la identidad corporativa de la empresa de transporte de mercancías.

#### **Contexto profesional:**

#### **Medios de producción:**

Equipos informáticos: ordenadores personales en red local o Wifi con conexión a Internet. Programas: entorno usuario, procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos y programas específicos de planificación y control de las operaciones de tráfico, programas de gestión de relación con la clientela (CRM). Elementos informáticos periféricos de salida y entrada de información. Instalaciones telemáticas, soportes y materiales de archivo. Material de oficina. Aplicaciones informáticas de sistema de planificación de recursos empresariales («Enterprise Resource Planning»-ERP). Aplicaciones de optimización de última milla. Apps móviles. Aplicaciones de grandes volúmenes de datos (Big Data) e Inteligencia Artificial (IA). Aplicaciones de diseño de planificación de carga en contenedores. Internet de las Cosas (IoT). GPS («Global Positioning System»). Aplicaciones de cadena de bloques (blockchain).

#### **Productos y resultados:**

Rutas y combinaciones de modos de transporte definidas. La documentación obligatoria de tránsito de las mercancías gestionada. La integridad de las mercancías desde su origen hasta su destino garantizada. Operaciones de transporte de larga distancia controladas. Estándares de sostenibilidad fijados.

#### **Información utilizada o generada:**

Información sobre el pedido u orden de servicio de transporte, requerimientos de las mercancías para su transporte, transbordos y normas de manipulación, conservación e identificación. Localización de los puntos de origen y destino de las mercancías. Red de infraestructuras y plataformas logísticas. Centros de transporte y logística de mercancías. Permisos y documentación del transporte y tránsito de las mercancías. Bases de datos y aplicaciones de seguimiento de mercancías. Las tarifas de los distintos modos de transporte. Costes de las operaciones complementarias y auxiliares del transporte de larga distancia. Normativa de transporte (aéreo, marítimo, terrestre), Normativa de seguros. Normativa

aduanera. Normativa de tráfico sobre seguridad e información de tráfico que afecta a la planificación y desarrollo de las operaciones de transporte. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa técnica sobre la carga y estiba de las mercancías, Normativa europea relativa a la promoción de vehículos limpios y energéticamente eficientes y normativa medioambiental. Normativa técnica sobre normalización, certificación y homologación de embalaje, cajas, paletización y acondicionamiento de mercancías para el transporte de larga distancia. Normativa sobre protección de datos.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 3: GESTIONAR LA CADENA LOGÍSTICA

Nivel: 3

Código: UC1005\_3

### Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Coordinar actividades dentro de la cadena logística, realizando el seguimiento de las mercancías para asegurar la trazabilidad y calidad de las operaciones.

CR1.1 Las actividades logísticas de cada operación se definen, a partir de la información de los pedidos y necesidades de mercancías previstas procedentes de los departamentos o clientes, internos y externos.

CR1.2 El proceso logístico se organiza, considerando las fases, plazos y acuerdos, entre otros, establecidos en el contrato, minimizando los costes de distribución.

CR1.3 Las actividades del proceso logístico se coordinan, utilizando aplicaciones de gestión de operaciones, considerando al menos los siguientes datos:

- Descripción del pedido, características de las mercancías, identificación de lotes, bultos y/o unidades de carga.
- Puntos y fecha de origen/recogida y destino/entrega.
- Centros de consolidación, centros de distribución de carga o plataformas logísticas de distribución.
- Puertos y aeropuertos, puntos de tránsito, terminales ferroviarias y otros nodos de transporte.
- Proveedores de servicio de transporte.
- Facturación de las operaciones y/o fases/servicios del proceso logístico.

CR1.4 La trazabilidad de las mercancías se asegura, considerando: tipo de mercancía, origen, lote, stock, destino y destinatario, entre otros, utilizando tecnología de visibilidad en tiempo real.

CR1.5 El seguimiento continuo de las operaciones se realiza, verificando el paso por los almacenes intermedios, centros de distribución, transbordos, aduanas, entre

otros, cumpliendo el calendario y horarios, utilizando sistemas de información y comunicación disponibles: RFID (Radiofrecuencia), EDI, GPS, correo electrónico, SGA (Sistema de Gestión de Almacenes) entre otros.

RP2: Elaborar el presupuesto de la cadena logística, calculando costes asociados a la operación para controlar las desviaciones.

CR2.1 El coste estimado de la gestión logística de mercancías se calcula, considerando los costes asociados a cada operación y/o departamento y al menos:

- Costes de almacenaje y stock.
- Coste de operaciones auxiliares de conservación y mantenimiento.
- Coste de transporte, recogida y/o entrega de las mercancías.
- Costes de manipulación de la mercancía (carga, descarga, preparación entre otros).
- Coste de gestión de la documentación e información, entre otros.

CR2.2 El escandallo de costes y las estimaciones de coste por operación o servicio con la clientela se elabora, utilizando hojas de cálculo u otras aplicaciones informáticas.

CR2.3 Los costes se controlan, comparando los costes producidos con los presupuestados inicialmente.

CR2.4 Las medidas correctoras a adoptar se analizan, interpretando, las variaciones producidas respecto de los costes previstos en la cadena logística.

CR2.5 Las propuestas de mejora para la eficiencia de la cadena logística se transmiten, a las personas designadas por la organización o a los superiores jerárquicos, atendiendo a criterios de mejora continua.

RP3: Gestionar las operaciones sujetas a logística inversa, determinando el tratamiento a dar a las mercancías retornadas, para mejorar la eficiencia de la cadena logística.

CR3.1 El tratamiento para las mercancías retornadas –reparación, reciclado, eliminación o reutilización en mercados secundarios– se identifica, analizando la información procedente del remitente o destinatario, utilizando sistemas de comunicación.

CR3.2 Las actividades relacionadas con la logística inversa –devolución, reutilización o reciclado de las mercancías– se organizan, aplicando la política de devolución o acuerdos alcanzados con la clientela.

CR3.3 La obsolescencia y contaminación de las mercancías se previene, tomando medidas en función de las cualidades de los productos retornados.

CR3.4 La recogida de envases retornables se coordina, con la entrega de nueva mercancía, cumpliendo la ruta, los espacios, los tiempos, entre otros.

CR3.5 Las unidades y equipos de carga: contenedores, paletas, cajas, embalajes de las mercancías, entre otros, se gestionan, considerando su reutilización en otras operaciones de la cadena logística, evitando el transporte en vacío.

RP4: Gestionar los flujos de información con la clientela y los proveedores, proponiendo acciones correctoras para mejorar la calidad y eficiencia de la cadena logística.

CR4.1 La información procedente del sistema de comunicación y seguimiento de las mercancías establecido por la organización se valida, registrando la información en la aplicación o sistema de comunicación acordado con la clientela, interna o externa.

CR4.2 La información procedente del sistema de comunicación y seguimiento de las mercancías se trasmite a la clientela y los proveedores, informando de las incidencias y retrasos.

CR4.3 Las incidencias y contingencias ocurridas durante el proceso logístico o reclamaciones de la clientela se clasifican, detectando sus repeticiones, corrigiendo errores, mejorando el servicio prestado.

CR4.4 Los indicadores de calidad y eficiencia de la cadena logística, «Key Performance Indicators» (KPI) se calculan periódicamente, siguiendo los criterios establecidos por la organización y las recomendaciones de organizaciones de normalización, considerando al menos:

- Entregas a tiempo: porcentaje de entregas a tiempo.
- Entregas completas: porcentaje de entrega completas.
- Calidad en la entrega: porcentaje pedidos con incidencias.
- Tiempo de descarga: porcentaje pedidos descargados a tiempo.

CR4.5 Las acciones de mejora continua en la organización se proponen, interpretando los resultados del cálculo de los indicadores logísticos de calidad y eficiencia (KPIS) respecto al nivel del servicio entre los elementos de la cadena logística.

RP5: Resolver los imprevistos, incidencias y reclamaciones que se produzcan en la cadena logística, atendiendo al plan de calidad de la empresa para asegurar la satisfacción de la clientela.

CR5.1 La resolución de las incidencias y reclamaciones procedentes de proveedores y clientes internos o externos se resuelven, en el menor tiempo posible, realizando las gestiones necesarias.

CR5.2 Las dificultades sobrevenidas dentro de la cadena logística se resuelven, consensuando las alternativas con los operadores implicados.

CR5.3 Los planes de acción para la resolución de imprevistos se elaboran, evaluando necesidades de recursos humanos y materiales.

CR5.4 La resolución de las contingencias, emergencias y desabastecimiento de las mercancías se resuelven, atendiendo al protocolo de imprevistos y al plan de emergencia acordado con la clientela.

RP6: Generar el Plan de Gestión Medioambiental (PGM) de la organización, aplicando a la cadena de suministro protocolos para minimizar el impacto en el medio ambiente.

CR6.1 El Plan de Gestión de Residuos (PGR) se realiza, reduciendo el impacto que generan los residuos, mejorando el funcionamiento de la organización.

CR6.2 La huella de carbono generada en la actividad se reduce, aplicando medidas correctoras, minimizando el impacto medioambiental.

CR6.3 Los objetivos para reducir la producción de residuos, así como los impactos negativos que la actividad de la empresa puede producir en el medio ambiente se fijan, mejorando la salud de los trabajadores, minimizando los residuos generados.

CR6.4 Los residuos peligrosos y no peligrosos generados por la cadena de suministro se registran, verificando el destino de los mismos, coordinando su gestión medioambiental.

CR6.5 El plan de gestión medioambiental se difunde, entre proveedores y clientela, aportando datos reales, cumpliendo estándares de Responsabilidad Social Corporativa (RSC).

### **Contexto profesional:**

### **Medios de producción:**

Ordenadores personales en red local con conexión a Internet y sistemas de radiofrecuencia (RFID). Aplicaciones informáticas: procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos, programas específicos de planificación y control de las operaciones logísticas, programas de gestión de relaciones con la clientela (CRM) y programas de seguimiento de las mercancías, aplicaciones para la gestión de tareas y sistemas de información y comunicación. Sistemas de localización de las mercancías por radiofrecuencia, RFID, GPS, sistemas de comunicación electrónica de datos, EDI, correo electrónico, SGA (Sistema de Gestión de Almacenes), blockchain. Elementos informáticos periféricos de salida y entrada de información. Instalaciones telemáticas, soportes y materiales de archivo. Agenda electrónica y material de oficina. Sistemas de planificación de recursos empresariales «Enterprise Resource Planning» (ERP). Inteligencia artificial (IA).

### **Productos y resultados:**

Actividades dentro de la cadena logística coordinadas. Presupuesto de la cadena logística elaborado. Operaciones sujetas a logística inversa gestionadas. Flujos de información con clientela y proveedores gestionados. Imprevistos, incidencias y reclamaciones que se produzcan en la cadena logística resueltos. Plan de Gestión Medioambiental (PGM) de la organización generado.

### **Información utilizada o generada:**

Información sobre contratos de distribución y/o suministro. Documentación técnica y/o administrativa de mercancías. Información sobre las variaciones en los costes. Información procedente del seguimiento de cada fase de la operación. Criterios de la organización y recomendaciones sobre el cálculo de los indicadores logísticos. Información sobre mercancías retornadas. Normativa aplicable nacional e internacional sobre contratación y transporte. Normativa sanitaria y medioambiental. Protocolo o plan de emergencia para resolución de imprevistos y contingencias. Normativa sobre protección de datos. Normativa sobre prevención de riesgos laborales.

#### **UNIDAD DE COMPETENCIA 4: COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL**

**Nivel: 2**

**Código: UC9998\_2**

#### **Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Interpretar el sentido general de la información oral en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, de forma precisa, emitida por cualquier persona o medio de emisión/comunicación, para identificar la aplicabilidad de los datos y garantizar el servicio.

CR1.1 Los medios de producción asociados a las actividades profesionales se detectan para garantizar su identificación en una situación de trabajo, garantizando su comprensión global en función del contexto en el que se utilicen.

CR1.2 La información oral emitida por distintos medios (comunicación, materiales audiovisuales técnicos, videos, CD, DVD u otros, retransmitidos o grabados) se interpreta de forma precisa para favorecer el desarrollo de la actividad, empleando estrategias que permitan inferir los datos recibidos de manera incompleta discriminando los posibles patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación de uso común o específicos del medio.

CR1.3 Las instrucciones de trabajo, advertencias y consejos de operaciones definidas se interpretan, intercambiando información sobre el tema a tratar, a fin de aplicarlas en el desempeño de su competencia, identificando el contexto de la intervención.

CR1.4 Las necesidades, reclamaciones, incidencias y malentendidos sobre las actividades profesionales manifestadas oralmente por diferentes interlocutores se interpretan, practicando una escucha atenta para extraer las claves principales y presentando, a la vez que transmitiendo distintas soluciones a la persona responsable.

RP2: Interpretar la información y documentación escrita en lengua inglesa con un nivel de usuario básico que contengan estructuras y un léxico de uso común, tanto de carácter general como más específico, para realizar la actividad profesional.

CR2.1 La información escrita en un registro técnico, relativa a documentación referida a la actividad profesional se extrae, procediendo a su resumen y/o

interpretación, utilizando herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos).

CR2.2 La documentación técnica escrita se extrae, procediendo a su resumen y/o interpretación, adecuándola a los condicionantes que la pueden afectar (canal de la comunicación: fax, e-mail o carta, costumbres en el uso de la lengua, grafía deficiente, impresión de baja calidad, entre otros).

CR2.3 La información implícita en informes y/o documentos se extrae, procediendo a su resumen y/o interpretación, para facilitar el análisis de la situación aplicando criterios de contextualización y coherencia relacionados con el sector.

CR2.4 Las interfaces de los soportes informáticos que se visualicen se interpretan en función de la actividad profesional para garantizar el registro y la transmisión de los datos.

CR2.5 Las necesidades, reclamaciones, incidencias y malentendidos sobre las actividades profesionales que interactúan con otros interlocutores se interpretan practicando una escucha atenta para extraer las claves principales, presentando y transmitiendo distintas soluciones a la persona responsable.

CR2.6 Los avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro situados en el área de trabajo vinculados a su actividad profesional se interpretan para garantizar la seguridad del trabajador como un acto de preservación de su integridad física.

CR2.7 Los textos escritos traducidos con herramientas de traducción, manuales o informáticas se revisan para su mejor interpretación, aplicando criterios de contextualización a su actividad.

CR2.8 El significado de términos desconocidos escritos, en caso de no poder deducirse del contexto o el apoyo visual, se traduce para asimilar la explicación del término utilizando herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos).

RP3: Transmitir oralmente, interaccionando en lengua inglesa con un nivel de usuario básico con otros interlocutores para realizar las actividades profesionales sobre información relacionada con aspectos técnicos específicos de su competencia, identificando la aplicabilidad de los datos y garantizando servicio.

CR3.1 Los datos para el desarrollo de la actividad profesional se obtienen de las conversaciones y entrevistas mantenidas con otros interlocutores para facilitar su ejecución, a partir de la identificación y valoración de los mismos.

CR3.2 Los datos que se consideren necesarios para el desempeño de la actividad profesional a partir de comunicaciones se extraen utilizando recursos de apoyo a la traducción expresándolos en lengua estándar, con claridad, razonable fluidez y corrección, para la obtención del nivel de información previsto requiriendo, en su caso, las aclaraciones pertinentes para su completa comprensión, aplicando las normas de cortesía, protocolo asociadas al marco cultural u otras adecuadas a contextos de comunicación formal e informal.

CR3.3 La información contextual y no oral que se produce en conversaciones en grupo, visitas, negociaciones, reuniones de trabajo se interpreta procediendo al contraste con el contexto, antecedentes o testimonios para fidelizar los datos a obtener, teniendo en cuenta el tono, humor, significado de expresiones idiomáticas, chistes y comportamientos de los interlocutores.

CR3.4 Las comunicaciones se realizan para conseguir un intercambio de información estandarizado referido a su actividad profesional, garantizando su fiabilidad a través de consultas a la normativa aplicable o a normas internas del propio trabajo o empresa.

CR3.5 Los elementos lingüísticos léxicos y funcionales en un intercambio oral de información se aplican, si procede, para facilitar la interpretación y comunicación, teniendo en cuenta las características del sector.

RP4: Expresar oralmente en lengua inglesa con un nivel de usuario básico la información relacionada con aspectos técnicos de la actividad profesional, adaptándose al canal de comunicación, presencial o a distancia que garantice la transmisión de la misma.

CR4.1 Las consideraciones técnicas de operaciones emitidas de forma oral relativas al uso de productos o ejecución de trabajos se comunican para garantizar la ejecución de las actividades en cualquier contexto (presencial, radiofónico o virtual), considerando las características del medio.

CR4.2 La información expresada de forma oral se emite para facilitar la comunicación de actividades profesionales utilizando vocabulario y construcciones gramaticales que permitan hacerse entender en la transmisión de la misma.

CR4.3 La caracterización sobre los medios de producción presentadas por los interlocutores que interactúan en el desempeño de las actividades profesionales se interpretan para su posible resolución presentando distintas soluciones al superior responsable.

RP5: Complimentar en lengua inglesa con un nivel de usuario básico la documentación, textos rutinarios, sencillos y coherentes, redactando, si procede, teniendo en cuenta la terminología al uso, relativa a expresiones, estructura y formas de presentación para dar respuesta a la actividad profesional.

CR5.1 La documentación se redacta a partir de varias fuentes seleccionadas con coherencia discursiva a fin de conseguir un desempeño efectivo de la actividad profesional, en base al conocimiento de la terminología del sector y de la normativa aplicable en el desempeño de su competencia.

CR5.2 Las expresiones usuales requeridas en los diferentes tipos de documentación (escritos, faxes, formularios, mensajes electrónicos, entre otros) se aplican en cualquier comunicación o documentación exigida, para diligenciar los escritos según costumbre y expresiones propias del sector.

CR5.3 Las consideraciones (características del producto, precio, condiciones de pago, transporte, entre otros) presentadas/recibidas, escritas/verbalizadas vinculadas a los interlocutores relacionados con la actividad profesional se interpretan para su posible resolución presentando distintas soluciones al superior responsable.

**Contexto profesional:****Medios de producción:**

Herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos).

**Productos y resultados:**

Interpretación del sentido general de la información oral, de la información y documentación, transmisión oral, expresión oral, cumplimentación de documentación en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, respectivamente.

**Información utilizada o generada:**

Información procedente de medios de comunicación, materiales audiovisuales técnicos, videos, CD, DVD u otros, retransmitidos o grabados. Instrucciones de trabajo/advertencias/aviso/consejos/especificaciones técnicas. Necesidades/reclamaciones/incidencias/malentendidos. Normativa aplicable, recomendaciones internacionales y normas internas de trabajo. Informes, manuales, planos, cartas, faxes, revistas, libros, páginas de Internet, «software», foros, glosarios en línea, correos electrónicos. Interfaces de los soportes informáticos. Avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro. Escritos, faxes, formularios, mensajes electrónicos, jerga y expresiones propias del sector.

**MÓDULO FORMATIVO 1: DISTRIBUCIÓN URBANA DE MERCANCÍAS****Nivel: 3****Código: MF1012\_3****Asociado a la UC: Gestionar la distribución urbana de mercancías****Duración: 90 horas****Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Definir sistemas de distribución urbana de mercancías, disponiendo la flota de vehículos en función de los destinos y la clientela, garantizando la entrega de los servicios contratados.

*CE1.1 Planificar operaciones de transporte por carretera, asignando la flota de vehículos a las rutas programadas, atendiendo a su tamaño, tipología, equipos de carga y descarga, capacidad, sostenibilidad, nivel de emisión de CO<sub>2</sub>, entre otros, reduciendo las emisiones de huella de carbono negociadas con la clientela.*

*CE1.2 Dimensionar la flota de vehículos propios o subcontratados, atendiendo a la zona geográfica, volumen de la mercancía, necesidades del servicio de reparto, restricciones municipales de tráfico, horarios, contaminación de gases, ruido y residuos, entre otros, utilizando los recursos menos contaminantes.*

*CE1.3 Supervisar la documentación técnica y administrativa de los vehículos, comprobando su validez, caducidad y renovación, entre otros.*

*CE1.4 En un supuesto práctico de simulación de un servicio de transporte por carretera, atendiendo a la distribución de las mercancías:*

*– Decidir el número de vehículos propios y/o subcontratados, en exclusividad o esporádicos, necesarios en función del peso, volumen y características de las mercancías, puntualidad y plazos de entrega, justificando el coste de la distribución urbana.*

*– Calcular la estiba de la mercancía en los vehículos, utilizando aplicaciones informáticas de planificación de cargas.*

*– Calcular los costes de distribución por vehículo, considerando los kilómetros recorridos, puntos de recogida y entrega, peso y volumen, devoluciones de mercancías, entre otros.*

*CE1.5 En un supuesto práctico de simulación de un servicio de transporte por carretera, atendiendo a la distribución de las mercancías:*

*– Calcular costes y errores en las entregas o recogidas de transporte por carretera, analizando la demanda futura, utilizando sistemas de tecnología de bloques (Blockchain).*

*– Utilizar sistemas de comunicación con la clientela, avisando de la entrega de mercancías (track and trace), utilizando aplicaciones Android Application Package (APK), incorporadas en dispositivos dispuestos en vehículos y teléfonos móviles inteligentes (smartphones) de conductores.*

**C2:** Calcular el rendimiento de rutas de reparto, utilizando sistemas inteligentes de planificación (IA), minimizando tiempos y costes.

*CE2.1 Planificar rutas de transporte de mercancías por carretera, utilizando modelos de programación lineal en la asignación de vehículos, aplicando criterios de mejora continua y eficacia medioambiental.*

*CE2.2 Diseñar rutas de reparto, previendo con antelación contingencias en el proceso de distribución de la carga, salvando los problemas de última milla, utilizando sistemas de rastreo satelital.*

*CE2.3 Elaborar hojas de ruta, especificando la mercancía a transportar, numero de bultos, identificación, tipología, entre otros.*

*CE2.4 En un supuesto práctico de simulación de un servicio de transporte por carretera, atendiendo a la distribución de las mercancías:*

*– Trazar el recorrido de la mercancía, evaluando las limitaciones viales, del conductor, del vehículo o de la carga, entre otras.*

*– Buscar alternativas de transporte, solventando problemas de reparto de última milla.*

- *Calcular indicadores de rendimiento (KPIs), tomando decisiones empresariales, atendiendo a los objetivos medioambientales y de calidad en la prestación de los servicios fijados por la organización.*

C3: Reducir la huella de carbono, estableciendo condiciones para la reducción del impacto medioambiental de los servicios de transporte de mercancías por carretera.

*CE3.1 Planificar rutas de transporte de mercancías, valorando las distancias a recorrer y el volumen de repartos, utilizando vehículos, eléctricos, consumo eficiente, gas, entre otros.*

*CE3.2 Diseñar circuitos de entrega de mercancías de mejora de la última milla, combinando vehículos de reparto convencionales, furgonetas, camiones, remolques, entre otros, con Vehículos de Movilidad Personal (VMP), mejorando los servicios de entrega a la clientela potencial.*

*CE3.3 En un supuesto práctico de análisis de las distintas rutas que sean susceptibles de utilizar vehículos eléctricos, realizando el servicio contratado, teniendo en cuenta:*

- *Localización geográfica de los repartos.*
- *Climatología.*
- *Autonomía de los vehículos.*
- *Puntos de recarga y potencia de estos en las rutas previstas.*
- *Tiempo de recarga de los vehículos.*

*CE3.4 Realizar planes de mantenimiento de vehículos, gestionando los residuos, utilizando vehículos eléctricos, garantizando una segunda vida de útil a baterías, recambios, piezas motóricas, entre otros.*

*CE3.5 Elaborar planes de renovación de vehículos de la flota, valorando criterios medioambientales, menor consumo, repuestos no contaminantes, emisión de gases de efecto invernadero, entre otros.*

C4: Analizar indicadores de calidad (KPIs), reportando a la clientela las demoras, incidencias, entregas, entre otros, en tiempo real, mejorando su fidelización a la empresa de transporte de mercancías por carretera.

*CE4.1 Realizar el seguimiento de los servicios de transporte por carretera, monitorizando los vehículos y su posicionamiento, utilizando Sistemas de Posicionamiento Global (SPG) e Internet de las cosas (IOT).*

*CE4.2 Incorporar procesos de calidad en los servicios de transporte, minimizando tiempos de respuesta, aplicando criterios de mejora continua en la organización.*

*CE4.3 Resolver fallos de servicio, gestionando quejas, sugerencias y reclamaciones, cumpliendo tiempos de respuesta y resolución, mejorando la atención a la clientela potencial.*

*CE4.4 En un supuesto práctico en el que se plantea una o varias incidencias en la prestación del servicio de transporte, comparando alternativas para su resolución:*

*– Identificar la incidencia y sus responsables, enumerando soluciones para su resolución.*

*– Explicar medidas de resolución de incidencias, evitando su repetición y mejorando la toma de decisiones que afecten a clientela potencial.*

*CE4.5 Identificar en la póliza de seguros, las responsabilidades, cláusulas, coberturas, primas, entre otros, incoando el procedimiento en caso de siniestro.*

C5: Elaborar modelos de subcontratación de servicios de transporte de mercancías, corrigiendo problemas de gestión de última milla, utilizando nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC).

*CE5.1 Utilizar aplicaciones informáticas, «Android Application Package» (AAP), «Track and Trace» (TNT) o email, comunicando a operadores, clientela, empresas intermediarias, entre otros, el estado del pedido, horario de las entregas y recogidas.*

*CE5.2 Utilizar sistemas de planificación de rutas, garantizando el servicio y el mayor número de entregas o recogidas por recurso utilizado.*

*CE5.3 Aplicar técnicas de resolución de incidencias a tiempo real, garantizando el cumplimiento del contrato, delimitando responsabilidades, causas y riesgos.*

*CE5.4 En un supuesto práctico de gestión de servicios de transporte, comparando alternativas para su resolución:*

*– Utilizar sistemas digitales de información, integrados en la ERP («Enterprise Resource Planning»), efectuando la gestión documental de nuestros conductores, vehículos y subcontratados entre otros.*

*– Analizar situaciones de incumplimiento de contratos de servicios de transporte por carretera, delimitando responsabilidades, causas, riesgos y daños, entre otros, recurriendo a resolución arbitral o judicial.*

*– Gestionar documentación de conductores, vehículos, personal asignado a subcontratar, entre otros, utilizando tecnologías de la información (TICs).*

*CE5.5 Cumplimentar documentación del envío: carta de porte, CMR, factura comercial, albarán, entre otros, respetando los acuerdos entre las partes, aplicando los impuestos convenientes, asegurando la legalidad del servicio de transporte por carretera.*

C6: Controlar el posicionamiento de los envíos, garantizando su geolocalización, supervisando el proceso de trazabilidad de la mercancía.

*CE6.1 Enumerar medios de control de geoposicionamiento, analizando ventajas e inconvenientes, según el tipo de mercancía y recorridos.*

*CE6.2 Utilizar sistemas de supervisión y control, efectuando mediciones de gases contaminantes en los vehículos de la flota, reportando fallos a la clientela.*

*CE6.3 En un supuesto práctico de gestión de servicios de transporte, comparando alternativas para su resolución:*

*– Identificar incidencias en la recogida o entrega de la mercancía, resolviendo los fallos con prontitud.*

*– Registrar comunicaciones de incidencias, tiempos transcurridos entre la detención de las incidencias y su comunicación, elaborando informes resumen.*

*– Coordinar la gestión de incidencias, detectando fallos en los procesos de trazabilidad de los envíos, utilizando sistemas de planificación de recursos empresariales «Enterprise Resource Planning» (ERP), Sistemas de gestión de almacenes (SGA), tecnología torre de control, entre otros.*

*CE6.4 Valorar la adhesión a Sistemas Integrados de Gestión (SIG), llevando a cabo la recuperación de recambios y piezas, efectuando un tratamiento para reducir su impacto ambiental, eliminando componentes tóxicos, logrando una mayor eficiencia y reutilización de productos obsoletos.*

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.4 y CE1.5; C2 respecto a CE2.4; C3 respecto a CE3.3; C4 respecto a CE4.4; C5 respecto a CE5.4 y C6 respecto a CE6.3.

Otras capacidades:

Respetar y proponer procedimientos y normas internas de la empresa.

Actuar con responsabilidad ante los éxitos y ante errores y fracasos.

Interesarse por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Actuar con cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Expresar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de la clientela.

Argumentar la información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Resolver con rapidez y rigor en situaciones problemáticas.

**Contenidos:**

**1. Organización de sistemas de distribución urbana de mercancías**

Características específicas de la distribución urbana de mercancías. Normativa aplicable y Reglamentación del sector del transporte de mercancías por carretera. Permisos y autorizaciones de reparto y operaciones auxiliares. Gestión de flotas. Tipos de vehículos de reparto y equipamiento. Selección y adquisición de vehículos. Vehículos sostenibles de reparto. Hubs urbanos. Adquisición y subcontratación de servicios. Delimitación de los costes del servicio de distribución o reparto: Costes fijos del vehículo y mantenimiento. Costes variables de la operación. Resolución de problemas de última milla.

## **2. Subcontratación del servicio de transporte**

Elementos y condiciones de la subcontratación del servicio de transporte. Normativa reguladora y principios generales de los contratos. Clausulado del contrato de transporte. Determinación de tarifas de transporte: diferencias según tipo de mercancías, distancias, urgencias, flexibilidad en las entregas, entre otros. Documentación de reparto: carta de porte y contrato de transporte. Delimitación de responsabilidades del transportista repartidor. Resolución de conflictos: arbitraje de transporte.

## **3. Planificación de cargas y programación de rutas de reparto**

Métodos de planificación de rutas. Contingencias que modifican la elaboración de rutas. Asignación de tiempos. Asignación de rutas. Hojas de ruta, itinerarios y horarios. Restricciones municipales, limitaciones horarias y problemas viarios. Aplicación de métodos de planificación y distribución de cargas. Aplicación de sistemas informáticos de optimización y gestión de rutas. Aplicación de programas para la gestión de proyectos y organización del trabajo. Sistemas Track and Trace.

## **4. Resolución de incidencias en el reparto de mercancías**

Factores que pueden originar los distintos tipos de incidencias e imprevistos. Los seguros en el transporte. Procedimiento de contratación. Procedimiento de reclamación de siniestros. Responsabilidades e indemnizaciones cubiertas por una póliza de seguros. Implantación de sistemas de calidad en el servicio de transporte. Aplicación de sistemas de información a la clientela y proveedores del servicio de transporte. Geolocalización. Aplicación de sistemas de control de incidencias y medidas correctoras. Sistemas integrados de gestión (SIG). Logística verde.

### **Parámetros de contexto de la formación:**

#### **Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

#### **Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión de sistemas de distribución urbana de mercancías, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

– Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

– Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## **MÓDULO FORMATIVO 2: GESTIÓN DE OPERACIONES DE TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN DE MERCANCÍAS DE LARGA DISTANCIA**

**Nivel: 3**

**Código: MF1013\_3**

**Asociado a la UC: Gestionar las operaciones de transporte y distribución de mercancías de larga distancia**

**Duración: 120 horas**

### **Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Analizar rutas y combinaciones de modos de transporte, recabando información de la clientela, organización empresarial, mercado, entre otros, atendiendo a costes y calidad de los servicios.

*CE1.1 Analizar operaciones de transporte de larga distancia, identificando: puntos de origen y destino, paradas o puntos intermedios obligatorios, características de la mercancía, plazos de entrega y carácter de la operación, puntual o continuada, entre otros.*

*CE1.2 Elaborar rutas, combinando modos de transporte, valorando las características generales de la operación, naturaleza de la mercancía, relación coste-calidad del servicio contratado, entre otros.*

*CE1.3 Diseñar rutas de transporte, utilizando aplicaciones informáticas específicas de planificación de rutas.*

*CE1.4 Identificar modos de transporte: aéreo, terrestre, marítimo, entre otros, distinguiendo sus elementos característicos y principales ventajas e inconvenientes.*

*CE1.5 Localizar el canal de contratación para cada modo de transporte, comparando tarifas y calidad del servicio, contemplando la consolidación de cargas.*

*CE1.6 En un supuesto práctico de realización de una operación de transporte de larga distancia, a partir de sus características principales, origen y destino, fechas, plazos, naturaleza y volumen de la mercancía, entre otros:*

– *Seleccionar las distintas rutas y combinaciones posibles de modos de transporte (unimodal o multimodal), justificando las alternativas.*

- Fijar el plazo y tiempo necesario, garantizando la calidad del servicio.
- Identificar documentos de transporte y tránsito en función de las rutas y combinaciones de modos de transporte, analizando cada uno de ellos.
- Interpretar, en su caso, la implicación del transporte en los términos reconocidos por la Cámara de Comercio Internacional (Incoterms), valorando riesgos y responsabilidades de las partes.

C2: Tramitar documentación de tránsito de mercancías, cumpliendo con las obligaciones de las partes incluidas en la relación contractual del servicio de transporte.

*CE2.1 Examinar documentos obligatorios según modo de transporte, comprobando datos, adecuación a requerimientos de la clientela, transportistas, operadores de transporte, entre otros.*

*CE2.2 Analizar documentos de protección jurídica de la mercancía (seguro del valor de la mercancía y de transporte), comprobando, valor, fechas, plazos, coberturas, entre otros, informando a la compañía aseguradora de los fallos detectados.*

*CE2.3 Gestionar permisos y autorizaciones, T1/T2/T2L/T5, cuaderno TIR, cuaderno ATA, certificados sanitarios, certificados de mercancías peligrosas, entre otros, tramitando ante la autoridad competente según modo de transporte y naturaleza especial de la mercancía.*

*CE2.4 Supervisar documentación de operaciones intracomunitarias y extracomunitarias, comprobando el cumplimiento de los requerimientos aduaneros y fiscales según modo de transporte y destino de la mercancía.*

*CE2.5 En un supuesto práctico de realización de una operación de transporte con unas características dadas: modo de transporte utilizado, naturaleza de la mercancía, plazo, destino, entre otros:*

- Identificar las obligaciones de las partes implicadas, riesgos de la operación, responsabilidades, documentación, entre otros.
- Cumplimentar documentación según tipo de operación de transporte, identificando las partes, aplicando impuestos, atendiendo a las obligaciones según país de origen y destino, entre otros.
- Calcular el valor en aduana de la mercancía despachada en operaciones de importación, aplicando aranceles, impuestos, entre otros.
- Determinar las responsabilidades de las partes ante la pérdida o deterioro de la mercancía, calculando la indemnización correspondiente según modo de transporte.

C3: Determinar el tipo de embalaje requerido en la operación de transporte, asegurando la integridad física de las mercancías, favoreciendo la estiba y desestiba según modo de transporte.

*CE3.1 Identificar equipos y tipos de protección física de la mercancía utilizados según modo de transporte, analizando sus atributos, ventajas e inconvenientes.*

*CE3.2 Determinar los riesgos de las mercancías en operaciones de transporte de larga distancia, distinguiendo causas de deterioro según el tipo de agente externo.*

*CE3.3 Identificar la señalización requerida en envases, embalajes, unidad de carga, entre otros, según modo de transporte.*

*CE3.4 Planificar operaciones de grupaje y contenerización de mercancías, identificando los problemas más comunes que dificultan la consolidación y desconsolidación de cargas según modo de transporte.*

*CE3.5 En un supuesto práctico de realización de una operación de transporte, atendiendo a la naturaleza de la mercancía, ruta, descargas parciales intermedias, unidades de carga, entre otros:*

*– Definir los criterios de colocación de la mercancía, aplicando técnicas de estiba, cubillaje, trincaje, entre otras, asegurando la carga según modo de transporte.*

*– Utilizar aplicaciones informáticas de distribución de cargas según modo de transporte, fomentando la carga completa en cada trayecto.*

*– Calcular el cubillaje, estiba máxima y flete, aplicando las tarifas según modo de transporte.*

*CE3.6 En un supuesto práctico de realización de una operación de transporte, atendiendo a la naturaleza de la mercancía, modo de transporte, operaciones de consolidación y desconsolidación, entre otros:*

*– Seleccionar el embalaje y señalización de la mercancía, justificando su elección, atendiendo a criterios de calidad medioambiental y seguridad en el transporte.*

*– Identificar operaciones de consolidación y desconsolidación de mercancías, según tipo de operación, analizando las rutas de transporte por destino o clientela.*

**C4:** Determinar el posicionamiento de la mercancía a lo largo del proceso de transporte, garantizando el cumplimiento de los estándares de calidad, seguridad y eficiencia energética.

*CE4.1 Diseñar rutas de transporte, evaluando la trazabilidad ascendente y descendente de las mercancías, garantizando las condiciones establecidas en el contrato.*

*CE4.2 Diseñar rutas alternativas de transporte en los recorridos planificados, evitando cuellos de botella, paralización de la carga, deterioro de la mercancía, entre otros.*

*CE4.3 Identificar estándares de calidad a lo largo del transporte, asegurando su entrega final, resolviendo los problemas de última milla.*

*CE4.4 Interpretar cláusulas sobre responsabilidades de las partes establecidas en el contrato de transporte, determinando la indemnización a pagar en caso de siniestro, pérdida, deterioro de la mercancía, entre otros.*

*CE4.5 En un supuesto práctico en el que se plantea un siniestro producido durante una operación de transporte, atendiendo a las responsabilidades de las partes:*

*– Enumerar las actuaciones que se deben realizar para comunicar el siniestro, identificando a los agentes intervinientes, el modo y medio que se debe utilizar.*

*– Identificar las responsabilidades, valorando las cláusulas Incoterms.*

*– Calcular indemnizaciones según modo de transporte contratado, respetando los límites acordados en los convenios internacionales.*

*CE4.6 En un supuesto práctico de análisis de gestión de rutas, interpretando la información obtenida de los sistemas de gestión de rutas de transporte:*

*– Analizar datos, atendiendo a la política de la empresa, utilizando métricas y ratios de control.*

*– Elaborar informes, interpretando datos sobre trazabilidad de los envíos, costes, rutas, clientes, entre otros.*

*– Decidir medidas de fidelización, vinculando a la clientela potencial.*

**C5:** Definir estándares de sostenibilidad vinculados con la estrategia corporativa de una empresa de transporte, cumpliendo con los objetivos de descarbonización del transporte, reduciendo el impacto medioambiental.

*CE5.1 Gestionar sistemas de planificación de rutas de transporte, respetando criterios medioambientales: minimización del consumo de carburantes, reducción de emisiones, exceso de carga por vehículo, conducción eficiente, entre otros.*

*CE5.2 Diseñar rutas de transporte, aplicando criterios medioambientales de reducción de emisiones, evitando viajes en vacío, utilizando bolsas de carga.*

*CE5.3 Definir medidas preventivas de protección medioambiental según modo de transporte, registrando las acciones de reducción de emisiones y descarbonización.*

*CE5.4 Calcular la huella de carbono de una empresa, analizando las operaciones de transporte de mercancías llevadas a cabo en los últimos doce meses, según los modos de transporte utilizados.*

*CE5.5 Revisar datos de medición de huella de carbono según modo de transporte, mediante auditorías internas y externas de cumplimiento de emisiones de gases de efecto invernadero.*

*CE5.6 Diseñar planes de sostenibilidad, igualdad y responsabilidad social corporativa de una empresa de transporte, siguiendo criterios y valores medioambientales, de reducción de emisiones, descarbonización, igualdad, entre otros.*

*CE5.7 En un supuesto práctico de realización de operaciones de transporte, a partir de unas características, puntos de origen y destino, paradas, plazos de entrega, entre otros:*

*– Seleccionar la ruta y medio de transporte a utilizar, identificando aquella que genere menor impacto medioambiental.*

*– Calcular la huella de carbono de la operación de transporte, atendiendo a la ruta y medio de transporte, especificando sus datos y parámetros más relevantes.*

*– Proponer medidas preventivas de mejora medioambiental de la empresa de transporte, valorando su plan de sostenibilidad, igualdad y responsabilidad social, los medios de transporte de que disponga y volumen de operaciones realizadas en los últimos doce meses.*

### **Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.6; C2 respecto a CE2.5; C3 respecto a CE3.5 y CE3.6; C4 respecto a CE4.5 y CE4.6; C5 respecto a CE5.7.

Otras capacidades:

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del sexo.

Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.

Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación en las condiciones de trabajo entre mujeres y hombres.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

### **Contenidos:**

#### **1. Planificación del servicio de transporte de larga distancia**

Redes e infraestructuras de transporte. Planificación de rutas. Selección de rutas y modo/s de transporte/s. Métodos de planificación y distribución de cargas en el transporte de larga distancia. Cálculo y control de costes de la operación de transporte: Costes fijos y variables de la operación. Control de costes variables. Análisis de los INCOTERMS en relación a la operativa y costes de la operación. Aplicaciones de seguimiento, registro, comunicación e información sobre recorrido y situación de la mercancía: sistemas de información EDI, GPS, SGA. Trazabilidad ascendente y descendente de la mercancía. Sistemas de aeronaves no tripuladas (Drones).

#### **2. Transporte intermodal**

Aspectos técnicos y desarrollo del transporte combinado: carretera-ferrocarril, carretera-marítimo; carretera-aéreo. Otros transportes combinados. Marco jurídicos de los distintos modos de transporte. Restricciones según tipo de mercancía. Las plataformas intermodales. Las responsabilidades del transitario y/u operador de transporte multimodal. Transporte en régimen de consolidación de mercancías. Grandes volúmenes. Canales

de comercialización del transporte según el modo de transporte. Tarifas nacionales e internacionales de transporte multimodal. La logística y el transporte al servicio del comercio internacional: transportes rápidos, just in time y transporte multimodal, intermodal y combinado. Cross Docking.

### **3. Protección física de las mercancías en el transporte intermodal**

Riesgos en el transporte multimodal. Criterios de selección de embalajes según modo de transporte. Elementos unitarios de carga. Normalización, certificación y homologación. Manipulación y estiba de mercancías. Identificación electrónica de embalajes. Unidades de carga y transporte: Paletización y Contenerización. Transportes de naturaleza específica: mercancías peligrosas, perecederas, animales vivos.

### **4. Gestión y control de operaciones de transporte de larga distancia**

Documentación de tránsito internacional e intermodal de las mercancías. Condiciones y clausulado del contrato de transporte internacional: CMR, CIM, B/L, AWB, FBL, FWB. El seguro en las modalidades de transporte marítimo, terrestre y aéreo. Gerencia de riesgos y transporte. Liquidación de siniestros. Sistemas de seguimiento y registro de operaciones de transporte de larga distancia. Utilización de sistemas de control y seguimiento de operaciones realizadas. Utilización de tecnologías e información y comunicación con clientela, interna o externa. T1, T2, T2L, T5. Listas de carga. Cuaderno Tir. Cuaderno ata. Documento administrativo de acompañamiento para productos sometidos a impuestos especiales.

#### **Parámetros de contexto de la formación:**

##### **Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

##### **Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión de las operaciones de transporte y distribución de mercancías de larga distancia, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

### **MÓDULO FORMATIVO 3: GESTIÓN DE LA CADENA LOGÍSTICA**

**Nivel: 3**

**Código: MF1005\_3**

**Asociado a la UC: GESTIONAR LA CADENA LOGÍSTICA**

**Duración: 120 horas**

**Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Aplicar técnicas de planificación de actividades dentro de una cadena logística, realizando el seguimiento de las mercancías, asegurando la trazabilidad y calidad de las operaciones logísticas.

*CE1.1 Definir actividades logísticas, analizando información de pedidos y necesidades de mercancías, en función del departamento, proveedores, clientes, entre otros.*

*CE1.2 En un supuesto práctico en el que se facilita información sobre un modelo de contrato, dentro de la cadena logística:*

*– Complimentar modelos de contrato de servicios logísticos, definiendo su tipología, plazos del proceso, acuerdos pactados entre las partes, costes, entre otros.*

*– Enumerar garantías y condiciones de los contratos, determinando la legislación aplicable ante controversias entre las partes.*

*CE1.3 En un supuesto práctico de análisis de procesos logísticos, utilizando sistemas de gestión de almacenes (SGA):*

*– Configurar pedidos, atendiendo a las características de las mercancías, identificando lotes, bultos y/o unidades de carga, entre otros.*

*– Diferenciar entre centros de consolidación, de distribución de carga, plataformas logísticas de distribución, entre otros, comparando sus características.*

*– Definir puertos y aeropuertos, puntos de tránsito entre otros, coordinando las operaciones logísticas.*

*– Elaborar facturas de operaciones y/o fases/servicios del proceso logístico, utilizando sistema de planificación de recursos empresariales «Enterprise Resource Planning» (ERP).*

*CE1.4 Asegurar la trazabilidad de las mercancías considerando: tipo de mercancía, origen, lote, stock, destino y destinatario, entre otros, utilizando tecnología de radio frecuencia (RFID).*

*CE1.5 Verificar el seguimiento de las mercancías, utilizando sistemas de información y comunicación, Radio Frecuencia (RFID), Sistema de Gestión de Almacenes (SGA) entre otros.*

C2: Elaborar presupuestos de una cadena logística, calculando los costes asociados a cada operación.

*CE2.1 En un supuesto práctico en el que se determinan los costes asociados a una operación logística:*

*– Calcular costes de almacenaje y stock, costes de operaciones auxiliares de conservación y mantenimiento, de transporte, recogida y/o entrega de las mercancías, de manipulación de la mercancía (carga, descarga, preparación entre otros), analizando sus resultados.*

*– Determinar costes de gestión de la documentación e información, entre otros, comparando los resultados.*

*CE2.2 Elaborar un escandallo de costes y estimaciones de coste por operación o servicio con el cliente, utilizando hojas de cálculo u otras aplicaciones informáticas.*

*CE2.3 Comparar costes reales, con los presupuestados inicialmente, analizando las variaciones.*

*CE2.4 Interpretar variaciones respecto de los costes previstos en la cadena logística, aplicando medidas correctoras.*

*CE2.5 Aplicar técnicas de comunicación dirigidas al personal de la organización, proponiendo propuestas de mejora continua y niveles de eficiencia empresarial.*

C3: Gestionar operaciones sujetas a logística inversa, determinando el tratamiento a dar a las mercancías retornadas.

*CE3.1 En un supuesto práctico de una operación de logística inversa, comparando las funciones de cada proceso y subprocesso:*

*– Analizar el tratamiento para las mercancías retornadas –reparación, reciclado, eliminación o reutilización en mercados secundarios–.*

*– Analizar la información procedente del remitente o destinatario, definiendo los medios de comunicación con remitente o destinatario.*

*– Aplicar la política de devolución o acuerdos alcanzados con los clientes respecto a las devoluciones, y reutilización de reciclados.*

*CE3.2 Prevenir la obsolescencia y contaminación de mercancías, aplicando medidas correctivas en función de las cualidades de los productos retornados.*

*CE3.3 Coordinar la recogida de envases retornables con la entrega de nueva mercancía, respetando la ruta, los espacios, los tiempos, entre otros.*

*CE3.4 Reutilizar unidades y equipos de carga, contenedores, paletas, cajas y otros embalajes de las mercancías, en otras operaciones de la cadena logística, evitando el transporte en vacío.*

*CE3.5 Gestionar unidades y equipos de carga, contenedores, paletas, cajas y otros embalajes de las mercancías, dentro de la cadena logística, evitando el transporte en vacío.*

C4: Configurar flujos de información con clientes y proveedores, proponiendo acciones correctoras.

*CE4.1 En un supuesto práctico, en el que se analizan los flujos de información con clientes, proveedores y administraciones públicas, registrando fallos y errores:*

– *Identificar información procedente del sistema de comunicación y seguimiento de las mercancías, utilizando sistemas de planificación de recursos empresariales «Enterprise Resource Planning» (ERP).*

– *Analizar incidencias y contingencias ocurridas durante el proceso logístico, corrigiendo los fallos.*

– *Responder reclamaciones de clientes, aplicando técnicas de fidelización con celeridad.*

*CE4.2 En un supuesto práctico en el que se analizan las operaciones efectuadas con clientes y proveedores, comparando los resultados:*

– *Contabilizar entregas a tiempo, entregas completas, calidad en las entregas, tiempo de carga/descarga, comparando los resultados.*

– *Realizar informes, comparando los índices de servicio de proveedores y clientes.*

*CE4.3 Definir acciones de mejora continua, interpretando resultados del cálculo de los indicadores logísticos de calidad y eficiencia (KPIs), respecto al nivel del servicio entre los elementos de la cadena logística.*

C5: Elaborar un plan de contingencias, resolviendo imprevistos, incidencias y reclamaciones, atendiendo a un plan de calidad.

*CE5.1 Realizar el seguimiento de un plan de resolución de contingencias sobrevenidas dentro de una cadena logística, incorporando actualizaciones periódicas.*

*CE5.2 En un supuesto práctico de elaboración de un plan de emergencia, para la resolución de contingencias, emergencias y desabastecimiento de mercancías.*

– *Definir los recursos humanos, determinando las tareas asignadas a cada uno de ellos.*

– *Definir los recursos materiales, minimizando los desperdicios y los innecesarios.*

– *Calcular la rotación de stocks en función de la demanda, incorporando estrategias justo a tiempo, (Just in time JIT) y logística Lean.*

*CE5.3 Elaborar planes de acción, resolviendo imprevistos, evaluando necesidades de recursos humanos y materiales.*

C6: Elaborar un plan de contingencias, resolviendo imprevistos, incidencias y reclamaciones, atendiendo a un plan de calidad.

*CE6.1 En un supuesto práctico de elaboración de un plan de gestión de residuos, determinando su origen y tipología.*

- Realizar un plan de gestión de residuos, reduciendo su impacto medioambiental.*
- Determinar indicadores de medición de huella de carbono, comparando sus resultados.*
- Aplicar medidas correctoras, para la reducción de la huella de carbono, minimizando el impacto medioambiental.*

*CE6.2 Fijar objetivos de reducción de residuos asociados a la cadena de aprovisionamiento, mejorando la salud de trabajadores.*

*CE6.3 Aplicar técnicas de gestión medioambiental de residuos peligrosos y no peligrosos generados en la cadena de suministro, evaluando su impacto.*

*CE6.4 Aplicar técnicas de negociación del plan de gestión medioambiental, con proveedores y clientes, aportando datos reales, cumpliendo estándares de Responsabilidad Social Corporativa (RSC).*

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.2 y CE1.3; C2 respecto a CE 21; C3 en relación al CE3.1; C4 respecto a CE4.1 y CE4.2; C5 respecto a CE5.2; C6 respecto a CE6.1.

Otras capacidades:

Demostrar un buen hacer profesional.

Adaptarse a la organización, a sus cambios estructurales y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

Promover la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, sencilla y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Favorecer la igualdad efectiva entre mujeres y hombres en el desempeño competencial.

**Contenidos:**

### 1. Logística integral en la empresa

La función logística en la empresa. Calidad total. Just in Time (JIT). Gestión de la cadena logística en la empresa. Análisis de la cadena logística o de suministro de la empresa: Definición y fases de la cadena. Análisis de los costes logísticos: costes directos e indirectos de la cadena. Control de costes en la cadena logística. Logística Lean.

### 2. Logística inversa

Tratamiento de devoluciones. Costes afectos a las devoluciones. Sistemas de información. Evaluación de las causas. Reutilización de unidades y equipos de carga. Pools de paletas. Contenedores y embalajes reutilizables. Procesos de reutilización, reparación, restauración y reciclaje logísticos. Trazabilidad.

### 3. Servicio al cliente en servicios logísticos

Elementos del servicio al cliente. Mejora continua de procesos. Optimización del coste y del servicio. Establecimiento de indicadores de gestión (KPI). Medición y seguimiento de la satisfacción del cliente. Sistema de gestión de incidencias. La gestión de la calidad y el servicio al cliente. Elaboración del plan de contingencias.

### 4. Aplicación de sistemas de información y comunicación en logística

Tecnologías y sistemas de información en logística. Sistemas de comunicación aplicados a las operaciones logísticas: EDI, CRM, servicios Web y correo electrónico. Aplicación de los sistemas de información y seguimiento de las operaciones. Internet of Things (IoT) aplicado a la logística. Tecnología de cadena de bloques (blockchain) en la cadena logística.

#### Parámetros de contexto de la formación:

##### Espacios e instalaciones:

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

##### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la elaboración del plan de aprovisionamiento, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## MÓDULO FORMATIVO 4: COMUNICACIÓN EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel: 2

Código: MF9998\_2

Asociado a la UC: COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Duración: 120 horas

### Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Aplicar técnicas de interpretación de ideas derivadas de informaciones orales en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, dentro del propio campo de especialización o de interés laboral, emitidas de forma presencial o a través de cualquier medio o soporte de comunicación sin excesivos ruidos ni distorsiones.

*CE1.1 Captar los puntos principales y detalles relevantes de mensajes grabados o de viva voz, bien articulados, que contengan instrucciones, indicaciones u otra información entre varios interlocutores.*

*CE1.2 Comprender conversaciones informales en transacciones y gestiones cotidianas y estructuradas, o menos habituales, sobre temas de un entorno personal –identificación personal, intereses, otros–, familiar y profesional de clientes tipo.*

*CE1.3 Interpretar instrucciones y mensajes orales, comprendiendo aspectos generales, realizando anotaciones y consiguiendo aclaraciones sobre aspectos ambiguos, siempre que pueda pedir que se le repita, o que se reformule, aclare o elabore algo de lo que se le ha dicho.*

*CE1.4 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, en una situación profesional definida en la que se simula la atención a un cliente:*

*– Identificar las demandas formuladas oralmente por el cliente, interno o externo, explicando las ideas principales a un superior.*

*– Identificar los elementos no verbales de comunicación, haciendo evidente al interlocutor que se le presta la atención requerida.*

*– Realizar anotaciones sobre elementos importantes del mensaje mientras se escucha el mismo.*

*– Aplicar estrategias para favorecer y confirmar la recepción del mensaje.*

C2: Aplicar técnicas de interpretación con un nivel de usuario básico en documentos escritos en lengua inglesa, con distintos tipos de informaciones y formato, garantizando la comprensión de textos cortos y simples, que traten de asuntos cotidianos o de su área de interés o especialización.

*CE2.1 Interpretar el sentido general, los puntos principales e información relevante de documentos con léxico habitual o menos frecuente, dentro de un área de interés o especialidad profesional e identificar herramientas y recursos de traducción de acceso rápido, justificando su uso.*

*CE2.2 Interpretar el mensaje de cartas, faxes o correos electrónicos de carácter formal, oficial o institucional como para poder reaccionar en consecuencia.*

*CE2.3 Localizar con facilidad información específica de carácter concreto en textos periodísticos en cualquier soporte, bien estructurados y de extensión media, reconociendo las ideas significativas e identificando las conclusiones principales siempre que se puedan releer alguna de las partes.*

*CE2.4 Identificar, entendiendo la información específica de carácter concreto en páginas Web y otros materiales de referencia o consulta claramente estructurados sobre asuntos ocupacionales relacionados con su especialidad o con sus intereses.*

*CE2.5 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de documentos reales y habituales pertenecientes al campo de especialización:*

*– Identificar el tipo de información solicitada en cada apartado a fin de dar cumplida contestación.*

*– Identificar las características del tipo de documento incorporando la información demandada.*

*– Extraer detalles específicos tales como nombres, horas, fechas, tarifas, cuotas, precios, características técnicas, u otras, de fuentes y textos diversos.*

*– Interpretar con exactitud expresiones específicas del ámbito profesional.*

*– Inferir el posible significado de palabras y expresiones desconocidas a partir del análisis del contexto en el que se encuentran.*

*– Traducir el contenido de los documentos garantizando el respeto a la temática de la actividad profesional.*

*– Comprobar la comprensión y comunicarlo a la persona responsable.*

*CE2.6 Comprender la información específica de carácter concreto en avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro.*

*CE2.7 Contextualizar la información traducida en textos escritos en lengua inglesa con un nivel de usuario básico.*

*CE2.8 Traducir la documentación no compleja ni extensa de manera precisa, utilizando las herramientas de traducción adaptadas a la comprensión del texto.*

**C3:** Expresarse oralmente, en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, demostrando claridad y detalle, en situaciones tipo no complejas del ámbito social y profesional, adecuando el discurso a la situación comunicativa.

*CE3.1 Identificar transacciones y gestiones tales como estructuras, registros y formalidades obteniendo los datos precisos para el desarrollo de la actividad profesional.*

*CE3.2 En un supuesto práctico de simulaciones de transmisión de mensajes e instrucciones orales de forma presencial, directa, o telefónica:*

- Transmitir el mensaje propuesto de forma precisa, clara.*
- Describir oralmente las fases de las instrucciones o procedimientos propuestos, demostrando precisión.*
- Utilizar el vocabulario correspondiente, así como otros elementos del lenguaje que produzcan un discurso claro y coherente.*
- Expresar sugerencias comprobando su efecto sobre el interlocutor.*
- Ofrecer la información verbal de forma clara en un discurso comprensible.*

*CE3.3 Analizar la información no oral que se produce en intercambios o conversaciones para ser contrastada con el contexto y así conseguir los datos a obtener.*

*CE3.4 Participar en conversaciones sencillas, formales, entrevistas y reuniones de carácter laboral, sobre temas habituales en estos contextos, intercambiando información y opiniones.*

*CE3.5 Utilizar con corrección el léxico específico del ámbito profesional con flexibilidad, adaptándolo a las características socioculturales del interlocutor y a las del contexto comunicativo dado, adecuando la formulación del discurso, el registro y los elementos no verbales de la comunicación.*

**C4:** Mantener conversaciones comprensibles, en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, comprendiendo y proporcionando explicaciones en situaciones habituales tipo, rutinarias del ámbito profesional.

*CE4.1 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, en simulaciones previamente definidas de atención y asesoramiento de clientes a través de conversaciones uno a uno:*

- Aplicar las normas de protocolo en el discurso con el interlocutor.*
- Informar utilizando las normas de protocolo y cortesía en el registro lingüístico.*
- Emplear las estructuras y fórmulas de cortesía de la lengua y cultura del interlocutor, aplicándolas en saludos, despedidas, ofrecimientos, peticiones u otras.*
- Expresarse con corrección, de manera comprensible, empleando las expresiones léxicas específicas adecuadas a la actividad profesional.*

– Valorar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

*CE4.2 Utilizar el vocabulario técnico adecuado en el marco de la actividad profesional, demostrando el nivel de eficacia y corrección que permita la comunicación, utilizando las expresiones técnicas habituales en las conversaciones con pautas de cortesía asociadas a la cultura de la lengua utilizada y del interlocutor.*

*CE4.3 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, previamente definido en el que se plantean situaciones delicadas o conflictivas:*

- Identificar las normas de protocolo, aplicándolas en el saludo al interlocutor.
- Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje y la entonación adecuada a la situación.
- Pedir disculpas comunicando de manera sucinta los errores cometidos.
- Reformular las expresiones en las que se presentan dificultades.
- Valorar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.
- Presentar la situación al superior responsable para que él se encargue de su resolución.

C5: Aplicar técnicas de redacción y cumplimentación de documentos profesionales sencillos y habituales en las actividades laborales, en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, de manera precisa y en todo tipo de soporte, utilizando el lenguaje técnico apropiado, y aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica.

*CE5.1 Utilizar con corrección los elementos gramaticales, los signos de puntuación y la ortografía de las palabras de uso general y de las especialidades de su actividad profesional, así como un repertorio de estructuras habituales relacionadas con las situaciones más predecibles, no generando en ningún caso malentendidos y generando efecto de profesionalidad en el destinatario.*

*CE5.2 Incorporar a la producción del texto escrito los conocimientos socioculturales y sociolingüísticos adquiridos relativos a relaciones interpersonales y convenciones sociales, seleccionando y aportando información, ajustando la expresión al destinatario, al propósito comunicativo, al tema tratado y al soporte textual con cortesía.*

*CE5.3 En un supuesto práctico de gestión de reclamaciones, incidencias o malentendidos:*

- Identificar los documentos para la formalización de la gestión deseada.
- Describir por escrito las características esenciales de la información o requerimiento propuesto.

- *Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje adecuado a la actividad profesional.*
- *Redactar un conjunto de instrucciones dirigidas al destinatario propio de la comunicación.*
- *Cumplimentar el documento específico detallando los datos requeridos con precisión.*
- *Resumir las informaciones procedentes de diversas fuentes en un informe breve y sencillo.*
- *Verificar la corrección gramatical y ortográfica del texto.*
- *Pedir disculpas comunicando de manera clara y sencilla los errores cometidos.*

### **Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.5; C3 respecto a CE3.2; C4 respecto a CE4.1 y CE4.3; C5 respecto a CE5.3.

Otras capacidades:

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

### **Contenidos:**

#### **1. Comprensión del mensaje oral emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico**

Comprensión de textos orales: expresión e interacción. Estrategias de comprensión: movilización de información previa sobre tipo de tarea y tema, identificación del tipo textual, adaptando la comprensión al mismo, distinción de tipos de comprensión, formulación de hipótesis sobre contenido y contexto, reformulación de hipótesis e información a partir de la comprensión de nuevos elementos, reconocimiento del léxico escrito común, distinción y aplicación a la comprensión del texto oral, los significados y funciones específicos generalmente asociados a diversas estructuras sintácticas de uso común según el contexto de comunicación, aspectos socioculturales y sociolingüísticos: convenciones sociales, normas de cortesía y registros; costumbres, valores, creencias y actitudes. Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales.

Estructuras sintáctico-discursivas: léxico oral de uso común (recepción). Patrones sonoros acentuales, rítmicos y de entonación.

## **2. Elaboración del mensaje oral emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico**

Producción de textos orales: expresión e interacción. Estrategias de producción. Planificación: concebir el mensaje con claridad, distinguiendo su idea o ideas principales y su estructura básica, adecuar el texto al destinatario, contexto y canal. Ejecución: expresar el mensaje con claridad y coherencia, estructurándolo adecuadamente y ajustándose, en su caso, a los modelos y fórmulas de cada tipo de texto, reajustar la tarea o el mensaje, tras valorar las dificultades y los recursos disponibles, apoyarse en y sacar el máximo partido de los conocimientos previos, compensar las carencias lingüísticas mediante procedimientos lingüísticos, paralingüísticos o paratextuales. Lingüísticos: definir o parafrasear un término o expresión, pedir ayuda, señalar objetos, usar deícticos o realizar acciones que aclaran el significado, usar lenguaje corporal culturalmente pertinente –gestos, expresiones faciales, posturas, contacto visual o corporal– y cualidades prosódicas convencionales. Aspectos socioculturales y sociolingüísticos. Estructuras sintáctico-discursivas: léxico oral de uso común (producción).

## **3. Comprensión del mensaje escrito emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico**

Comprensión de textos escritos: expresión e interacción. Estrategias de comprensión: identificación de información esencial, los puntos más relevantes y detalles importantes en textos, distinción de tipo de texto y aplicar las estrategias más adecuadas para comprender el sentido general, la información esencial, los puntos e ideas principales o los detalles relevantes del texto, aplicación a la comprensión del texto, los conocimientos sociolingüísticos, inferencia y formulación de hipótesis sobre significados a partir de la comprensión de distintos elementos, distinción de la función o funciones comunicativas principales del texto, reconocimiento del léxico escrito común y estructuras sintácticas de uso frecuente. Aspectos socioculturales y sociolingüísticos. Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales. Estructuras sintáctico-discursivas: léxico escrito de uso común (producción). Patrones gráficos y convenciones ortográficas.

## **4. Producción del mensaje escrito emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico**

Producción de textos escritos: expresión e interacción. Estrategias de producción. Planificación: movilizar las competencias generales y comunicativas con el fin de realizar eficazmente la actividad profesional, localizar y usar recursos lingüísticos o temáticos. Ejecución: expresar el mensaje con claridad ajustándose a los modelos y fórmulas de cada tipo de texto, reajustar la tarea o el mensaje tras valorar las dificultades y los recursos disponibles, apoyarse en y sacar el máximo partido de los conocimientos previos, ajustarse a los patrones ortográficos, de puntuación y de formato de uso común, y algunos de carácter más específico. Aspectos socioculturales y sociolingüísticos. Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales. Estructuras sintáctico-discursivas: léxico escrito de uso común (producción).

**Parámetros de contexto de la formación:**

**Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos, salud laboral, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 3 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

#### **Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la comunicación en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## **ANEXO XI**

### **Cualificación profesional: Organización y gestión de almacenes**

**Familia Profesional: Comercio y Marketing**

**Nivel: 3**

**Código: COM318\_3**

#### **Competencia general**

Organizar operaciones y flujos de mercancías en el almacén, aplicando técnicas de almacenaje por la empresa y la normativa aplicable, asegurando la calidad y favoreciendo la red de almacenes y de la cadena logística.

#### **Unidades de competencia**

**UC1014\_3:** Organizar el almacén

**UC1015\_2:** Gestionar las operaciones del almacén

**UC1005\_3:** Gestionar la cadena logística

#### **Entorno Profesional**

#### **Ámbito Profesional**

Desarrolla su actividad profesional en servicios de cualquier sector que dispongan de almacén y/o departamento logístico, dedicado a la organización y gestión de almacenes, en entidades de naturaleza pública o privada, empresas de tamaño en grandes, medianas

y pequeñas empresas, tanto por cuenta propia como ajena con independencia de su forma jurídica. En el desarrollo de la actividad profesional de organización y gestión de almacenes, se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

## Sectores Productivos

Se ubica en el sector productivo de comercio y marketing, en el subsector relativo a logística, gestión de almacenes y transporte.

## Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

*Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprensivo de mujeres y hombres.*

Responsables de expedición de mercancías

Responsables de recepción de mercancías

Técnicos en gestión de stocks y almacén

Jefes de almacén

Técnicos en logística de almacenes

## Formación Asociada (390 horas)

### Módulos Formativos

**MF1014\_3:** Organización de almacenes (150 horas)

**MF1015\_2:** Gestión de operaciones del almacén (120 horas)

**MF1005\_3:** Gestión de la cadena logística (120 horas)

## UNIDAD DE COMPETENCIA 1: ORGANIZAR EL ALMACÉN

Nivel: 3

Código: UC1014\_3

### Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Organizar los recursos técnicos y humanos del almacén, dimensionando los procesos de recepción de mercancías, preparación de pedidos (picking), expedición, entre otros, para conseguir los objetivos fijados por la organización.

CR1.1 Los equipos y herramientas de mantenimiento que mejoran el rendimiento de los procesos, reduciendo costes y tiempos, se seleccionan, detectando las necesidades del almacén, aplicando criterios económicos, de calidad y servicio, entre otros.

CR1.2 Los equipos mecánicos y de mantenimiento se determinan, analizando las necesidades de formación del personal responsable de su funcionamiento, actualizando e incorporando las innovaciones tecnológicas del mercado.

CR1.3 El número y perfil de los recursos humanos del almacén se define, de acuerdo con las actividades, volúmenes de entradas y salidas de mercancías previstos, parámetros de calidad, estándares definidos por la empresa u organización, entre otros.

CR1.4 Las funciones se asignan al personal del almacén, analizando operaciones, tiempo de ejecución de las tareas, jornadas, turnos de trabajo, horas extra, entre otros.

CR1.5 Las instrucciones y órdenes de trabajo se elaboran, atendiendo a las actividades propias del almacén, cargas, descargas, manipulaciones y movimientos, entre otras, respetando las especificaciones de los productos en cuanto a su conservación.

CR1.6 La automatización de procesos se implanta, atendiendo a parámetros de actividad, productividad, costes, amortización de la inversión, entre otros, aplicando condiciones de mejora continua en el almacén.

RP2: Zonificar el almacén, aprovechando el espacio disponible para minimizar los recorridos internos y los costes del almacén.

CR2.1 Las zonas del almacén se definen, atendiendo a las operaciones y movimientos a realizar: administración, recepción, expedición, almacenaje, preparación, pasillos, movimientos internos, cross-docking o tránsito, entre otros.

CR2.2 La superficie del almacén se distribuye, atendiendo a las características de las mercancías –ancho, volumen, peso y condiciones– y su destino, minimizando los movimientos internos y tiempos necesarios de las actividades del almacén, utilizando aplicaciones informáticas de gestión de almacenes (SGA), y sistemas de codificación e identificación de mercancías.

CR2.3 El plano del almacén (Lay out) se elabora, calculando el coeficiente de utilización y el índice de capacidad del almacén, maximizando el rendimiento de la instalación.

CR2.4 Las mercancías en el almacén se identifican, atendiendo a sus características: dimensión, peso, condiciones de conservación, manipulación, posición, entre otros, modificando la unidad de carga e implementando sistemas de mantenimiento.

CR2.5 Las mercancías se localizan, analizando la codificación de los sistemas de almacenaje, utilizando aplicaciones informáticas de organización y gestión de almacenes (SGA).

RP3: Determinar los desplazamientos en el almacén, reduciendo tiempos y recorridos, para mejorar los procesos de almacenaje.

CR3.1 Los tiempos para realizar movimientos de mercancías en cada operación dentro del almacén se calculan, observando los procesos y subprocesos de los sistemas de almacenaje, utilizando aplicaciones informáticas de gestión de almacenes (SGA).

CR3.2 Las tareas, tiempos de ejecución y personal responsable del almacén se determinan, atendiendo a la actividad diaria, ubicación, recepción y expedición de mercancías, grado de automatización de procesos, entre otros, utilizando aplicaciones de Planificación de Recursos Empresariales (ERP-Enterprise Resource Planning).

CR3.3 Las actividades realizadas en el almacén y los recursos utilizados se analizan periódicamente, por producto, servicio, clientela, o proceso, entre otros, identificando las desviaciones e incidencias habituales.

CR3.4 Los estándares de tiempo se recalculan, atendiendo a las desviaciones sistemáticas de tiempos para cada servicio, actividad o proceso interno en el almacén.

CR3.5 Los procesos de almacenaje se implementan, coordinando empleados y robots, optimizando las operaciones, aumentando la productividad, incorporando Tecnología Internet Industrial de las Cosas (IIoT) y análisis de gran volumen de datos (Big Data).

RP4: Elaborar el presupuesto del almacén, analizando los costes y desviaciones, controlando su ejecución, para mejorar los resultados de la organización.

CR4.1 Los costes de funcionamiento del almacén se calculan, analizando los estándares económicos por unidad operativa, utilizando sistemas de gestión de almacenes (SGA).

CR4.2 El presupuesto de costes del almacén se prepara, analizando los costes por actividad y el nivel de servicio ofrecido a la clientela, utilizando aplicaciones informáticas.

CR4.3 Los indicadores o estándares económicos óptimos en la gestión del almacén, costes por hora, por servicio, de manipulación, entre otros, se calculan, atendiendo a la actividad diaria y al flujo de materiales.

CR4.4 Las desviaciones sobre costes previstos se analizan, identificando su causa y origen, proponiendo medidas correctoras de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa.

CR4.5 La demanda de materiales se prevé, analizando los flujos de entrada y de salida, evitando la rotura de stocks, garantizando la máxima rotación sin dejar huecos vacíos.

RP5: Gestionar el mantenimiento preventivo del almacén, supervisando las instalaciones y equipos de almacenaje, para mejorar el rendimiento empresarial.

CR5.1 El mantenimiento de las instalaciones, maquinarias y equipos del almacén se programa, atendiendo a las especificaciones de fabricantes y proveedores, distribuyendo entre el personal responsable las órdenes para llevarlos a cabo.

CR5.2 El mantenimiento preventivo de las instalaciones y equipos se supervisa, asegurando la no interrupción de las operaciones y actividades diarias del almacén.

CR5.3 El funcionamiento continuo de los equipos e instalaciones del almacén se asegura, previendo averías, planificando equipos de sustitución y recambio.

CR5.4 La externalización del servicio de mantenimiento de las instalaciones y equipos del almacén se analiza, atendiendo a criterios de calidad, respetando los niveles de servicio ofertados a la clientela.

CR5.5 El funcionamiento del almacén se efectúa, aplicando procesos automatizados, ahorrando tiempo, espacio, recursos, reduciendo errores, entre otros, mejorando la flexibilidad, comunicación, administración y experiencia de la clientela.

RP6: Coordinar al equipo humano del almacén, facilitando su implicación y motivación, aplicando técnicas de liderazgo y resolución de conflictos, para mejorar la productividad empresarial.

CR6.1 El equipo humano del almacén se coordina, facilitando su implicación y motivación, aplicando técnicas de liderazgo y resolución de conflictos.

CR6.2 Los incentivos para el equipo humano del almacén se definen, atendiendo a parámetros de rendimiento evaluables.

CR6.3 Los factores que influyen en la motivación del equipo se identifican, analizando las sugerencias y aportaciones de sus miembros, aplicando procesos de intercomunicación.

CR6.4 Los estilos de mando y liderazgo en la coordinación y dirección de equipos del almacén se aplica, maximizando el rendimiento de los miembros, su desarrollo profesional y personal, entre otros.

CR6.5 El capital humano del almacén se coordina, favoreciendo el bienestar de los empleados, implementando técnicas de trabajo en equipo (team building).

### **Contexto profesional:**

### **Medios de producción:**

Ordenadores personales en red local con conexión a Internet. Puestos teléfono smartphone. Sistemas de radiofrecuencia. Aplicaciones informáticas: procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos, programas específicos de organización y gestión de almacenes (SGA), aplicaciones para la gestión de tareas y sistemas de información y comunicación, y correo electrónico. Los sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP). Elementos informáticos periféricos de salida y entrada de información. Instalaciones telemáticas, soportes y materiales de archivo. Aplicaciones para el seguimiento y control del equipo. Tecnología por Radiofrecuencia (RFID). Internet Industrial de las Cosas (IIoT). Sistema de control de producción (MES).

### **Productos y resultados:**

Recursos técnicos y humanos del almacén organizados. Almacén zonificado. Desplazamientos en el almacén determinados. Presupuesto del almacén elaborado. Mantenimiento preventivo de instalaciones y equipos de almacenaje gestionado. Equipo humano del almacén coordinado.

**Información utilizada o generada:**

Información sobre actividades, mercancías y características del almacén. Normativa de seguridad en el almacén. Protocolos de procesos internos y externos del almacén. Sistemas de almacenaje. Manual de calidad de la organización. Planes de producción. Información de equipos de manutención y manipulación. Revistas especializadas de logística y almacenaje. Normas de seguridad y manipulación de mercancías. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Información técnica de las mercancías. Informe del rendimiento de los miembros del equipo y promedios de la organización. Plan de formación y promoción de los miembros del equipo. Normativa sobre medioambiente. Normativa sobre protección de datos.

**UNIDAD DE COMPETENCIA 2: GESTIONAR LAS OPERACIONES DEL ALMACÉN****Nivel: 2****Código: UC1015\_2****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Organizar los flujos de mercancías en el almacén, aplicando procesos de calidad para mejorar las operaciones de almacenaje.

CR1.1 Las tareas diarias del almacén se organizan, asignando al personal las ordenes de trabajo, evitando cuellos de botella, garantizando la calidad del proceso, utilizando aplicaciones informáticas de gestión de almacenes (SGA).

CR1.2 Las ordenes e instrucciones de trabajo diarias se transmiten al personal responsable, implementando procesos de mejora continua en el almacén.

CR1.3 Los flujos de mercancías, entradas y salidas de mercancías y stocks, se registran en el sistema de gestión de almacenes (SGA), realizando el seguimiento en inventario.

CR1.4 El stock del almacén se controla diariamente, garantizando el nivel mínimo de mercancías, atendiendo la demanda, localizando en la red de almacenes y proveedores las existencias totales.

CR1.5 Los flujos y seguimiento de las mercancías en el almacén se coordinan, utilizando sistemas de comunicación, programas de trazabilidad y de transmisión de datos, entre otros.

CR1.6 El stock en el almacén, se rota, atendiendo a criterios de entrada y salida de mercancías, utilizando sistemas de almacenaje y medios de manipulación, entre otros.

RP2: Coordinar la entrada diaria y ubicación de mercancías en el almacén, mejorando los procesos de carga, descarga y almacenaje.

CR2.1 Los muelles de descarga de mercancías de vehículos se asignan, atendiendo al turno, destino, tipo de mercancía, proceso de desconsolidación, entre otros.

CR2.2 La entrada de mercancías se controla, cotejando los datos de la orden de pedido, verificando su estado y procedencia.

CR2.3 Los pedidos de mercancías devueltos se procesan, gestionando con el transportista, clientela o proveedor su devolución o reembolso, confeccionando la documentación para cada envío.

CR2.4 El tiempo de estancia de las mercancías en la zona de espera del almacén se minimiza, identificando los flujos tensos de mercancías, asignando lugar, ubicación, destino de la mercancía, entre otros.

CR2.5 La descarga, manipulación y movimientos de las mercancías se supervisan, siguiendo las instrucciones de la ficha de producto, código o etiqueta identificativa, asegurando la integridad de las mercancías, trazabilidad, optimizando el tiempo de las operaciones.

CR2.6 La desconsolidación de la carga y el desembalaje de las mercancías se supervisa, transmitiendo las instrucciones sobre su ubicación en el almacén, normas de seguridad y etiquetado interno.

RP3: Gestionar diariamente los flujos de salida de mercancías del almacén, supervisando los procesos de preparación de pedidos para su expedición, carga y estiba en los medios de transporte.

CR3.1 Los pedidos se preparan, respetando los criterios de rotación de mercancías en el almacén, utilizando Sistemas de Gestión de Almacenes (SGA).

CR3.2 La colocación de las mercancías en las unidades de carga, «pallets» o contenedores se supervisa, aprovechando el espacio, minimizando huecos vacíos, asegurando la estiba de las mercancías, evitando accidentes en los movimientos internos del almacén.

CR3.3 La preparación de pedidos «picking» se supervisa, analizando los métodos de extracción de mercancías, atendiendo a la zona y orden de salida.

CR3.4 El abastecimiento de la zona de picking se garantiza, canalizando las salidas y ordenes de pedido de mercancías, favoreciendo la gestión de las operaciones.

CR3.5 La señalización, rotulación, codificación y etiquetado de las expediciones se efectúa, atendiendo a la tipología de las mercancías, las condiciones de manipulación y mantenimiento, entre otras.

CR3.6 La carga de los pedidos en los vehículos se supervisa, asegurando la conformidad del transportista/conductor, entregando la documentación para su envío.

RP4: Controlar las existencias del almacén, detectando desviaciones en el inventario, estableciendo medidas correctoras, en su caso, para mejorar la gestión de stocks.

CR4.1 Los parámetros de gestión y control de inventarios: nivel de stock, stock medio, coeficiente de rotación y stock de seguridad, entre otros, se calculan, analizando los resultados, desviaciones o roturas de stock producidos.

CR4.2 El recuento de mercancías en stock se organiza, siguiendo el sistema de control de inventarios, obteniendo datos reales, utilizando métodos convencionales o medios informáticos de gestión de inventarios.

CR4.3 La mercancía en el almacén se recuenta, utilizando sensores de Internet de las cosas «Internet Of Things» (IoT), analizando dispositivos sobre la ubicación y el estado del inventario.

CR4.4 Los resultados de los recuentos se registran, en libros de inventarios o en las aplicaciones informáticas de Sistemas de Gestión del Almacén (SGA), analizando las diferencias, si las hubiera.

CR4.5 Los descuadres entre el stock físico y contable del almacén se identifican, analizando las causas del error, proponiendo medidas de corrección.

RP5: Distribuir mercancías por clientela o destino, coordinando su salida del almacén, cumpliendo con el plazo de entrega acordado, para satisfacer la demanda prevista.

CR5.1 La entrega de mercancía se planifica, confirmando los pedidos, asignando los envíos a los transportistas, programando la ocupación de los muelles de carga.

CR5.2 La documentación de cada envío se coteja, comprobando origen y destino de la mercancía, utilizando sistemas de gestión de almacenes (SGA).

CR5.3 El peso y volumen de la mercancía se comprueba, con carácter previo a su asignación a los transportistas, efectuando el embalaje y etiquetado del envío.

CR5.4 La mercancía se carga, utilizando equipos de manutención, entregando al transportista la documentación para el envío.

CR5.5 Los pedidos se asignan a cada transportista, atendiendo a una distribución por olas «wave picking», aglutinando mercancías por ruta o destino.

RP6: Realizar acciones de mantenimiento de los recursos tecnológicos y maquinaria utilizados en el almacén, supervisando los procesos, el mantenimiento y coordinación con técnicos y proveedores, entre otros, para garantizar el funcionamiento del almacén.

CR6.1 Los planes de mantenimiento de recursos tecnológicos y maquinarias utilizadas en el almacén se planifican, acordando con los fabricantes las tareas, personal y procesos a realizar en cada caso.

CR6.2 Los medios de manutención se revisan, siguiendo las recomendaciones de los fabricantes en cada caso, respetando los plazos y garantías.

CR6.3 La maquinaria utilizada se revisa, siguiendo las recomendaciones de los fabricantes por el personal de almacén.

CR6.4 Las averías o fallos en los sistemas se gestionan, siguiendo los protocolos de actuación recomendados por los fabricantes y proveedores, minimizando los impactos negativos, actuando con rapidez y agilidad.

CR6.5 El mantenimiento preventivo de los equipos de manutención del almacén se realiza, utilizando Plataformas Inteligentes de Mantenimiento (PIM).

### **Contexto profesional:**

### **Medios de producción:**

Ordenadores personales en red local y/o en la nube con conexión a Internet. Sistemas de radiofrecuencia (RFID). Aplicaciones informáticas: procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos, programas específicos de organización y gestión de almacenes, aplicaciones para la gestión de tareas y sistemas de información y comunicación, intranet y correo electrónico. Elementos informáticos periféricos de salida y entrada de información. Instalaciones telemáticas, soportes y materiales de archivo. Agenda electrónica y material de oficina. Internet industrial de las cosas (IIoT). Sistemas de gestión de almacenes (SGA). Sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP).

### **Productos y resultados:**

Flujos de mercancías en el almacén organizados. Entrada diaria y ubicación de mercancías en el almacén coordinada. Flujos de salida de mercancías del almacén gestionados. Existencias del almacén controladas. Mercancías por clientela o destino distribuidas. Acciones de mantenimiento de los recursos tecnológicos y maquinaria realizadas.

### **Información utilizada o generada:**

Información de pedidos, ordenes de trabajo y servicios de almacén. Normativa de seguridad en el almacenaje de mercancías. Publicaciones específicas del almacenaje. Información sobre las características de las mercancías, vehículos y equipos de manipulación. Información sobre la disponibilidad y seguimiento de la mercancía. Información sobre entradas de mercancías, recepción de vehículos, descargas y expediciones a preparar. Información sobre clientela y proveedores. Manual de calidad de la organización. Protocolos de trabajo y procedimiento. Información técnica de los productos. Inventarios de mercancías. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa sobre señalización y rotulación de embalajes. Fichas de almacén. Normativa medioambiental. Normativa sobre protección de datos.

## **UNIDAD DE COMPETENCIA 3: GESTIONAR LA CADENA LOGÍSTICA**

**Nivel: 3**

**Código: UC1005\_3**

### **Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Coordinar actividades dentro de la cadena logística, realizando el seguimiento de las mercancías para asegurar la trazabilidad y calidad de las operaciones.

CR1.1 Las actividades logísticas de cada operación se definen, a partir de la información de los pedidos y necesidades de mercancías previstas procedentes de los departamentos o clientes, internos y externos.

CR1.2 El proceso logístico se organiza, considerando las fases, plazos y acuerdos, entre otros, establecidos en el contrato, minimizando los costes de distribución.

CR1.3 Las actividades del proceso logístico se coordinan, utilizando aplicaciones de gestión de operaciones, considerando al menos los siguientes datos:

- Descripción del pedido, características de las mercancías, identificación de lotes, bultos y/o unidades de carga.
- Puntos y fecha de origen/recogida y destino/entrega.
- Centros de consolidación, centros de distribución de carga o plataformas logísticas de distribución.
- Puertos y aeropuertos, puntos de tránsito, terminales ferroviarias y otros nodos de transporte.
- Proveedores de servicio de transporte.
- Facturación de las operaciones y/o fases/servicios del proceso logístico.

CR1.4 La trazabilidad de las mercancías se asegura, considerando: tipo de mercancía, origen, lote, stock, destino y destinatario, entre otros, utilizando tecnología de visibilidad en tiempo real.

CR1.5 El seguimiento continuo de las operaciones se realiza, verificando el paso por los almacenes intermedios, centros de distribución, transbordos, aduanas, entre otros, cumpliendo el calendario y horarios, utilizando sistemas de información y comunicación disponibles: RFID (Radiofrecuencia), EDI, GPS, correo electrónico, SGA (Sistema de Gestión de Almacenes) entre otros.

RP2: Elaborar el presupuesto de la cadena logística, calculando costes asociados a la operación para controlar las desviaciones.

CR2.1 El coste estimado de la gestión logística de mercancías se calcula, considerando los costes asociados a cada operación y/o departamento y al menos:

- Costes de almacenaje y stock.
- Coste de operaciones auxiliares de conservación y mantenimiento.
- Coste de transporte, recogida y/o entrega de las mercancías.
- Costes de manipulación de la mercancía (carga, descarga, preparación entre otros).

– Coste de gestión de la documentación e información, entre otros.

CR2.2 El escandallo de costes y las estimaciones de coste por operación o servicio con la clientela se elabora, utilizando hojas de cálculo u otras aplicaciones informáticas.

CR2.3 Los costes se controlan, comparando los costes producidos con los presupuestados inicialmente.

CR2.4 Las medidas correctoras a adoptar se analizan, interpretando, las variaciones producidas respecto de los costes previstos en la cadena logística.

CR2.5 Las propuestas de mejora para la eficiencia de la cadena logística se transmiten, a las personas designadas por la organización o a los superiores jerárquicos, atendiendo a criterios de mejora continua.

RP3: Gestionar las operaciones sujetas a logística inversa, determinando el tratamiento a dar a las mercancías retornadas, para mejorar la eficiencia de la cadena logística.

CR3.1 El tratamiento para las mercancías retornadas –reparación, reciclado, eliminación o reutilización en mercados secundarios– se identifica, analizando la información procedente del remitente o destinatario, utilizando sistemas de comunicación.

CR3.2 Las actividades relacionadas con la logística inversa –devolución, reutilización o reciclado de las mercancías– se organizan, aplicando la política de devolución o acuerdos alcanzados con la clientela.

CR3.3 La obsolescencia y contaminación de las mercancías se previene, tomando medidas en función de las cualidades de los productos retornados.

CR3.4 La recogida de envases retornables se coordina, con la entrega de nueva mercancía, cumpliendo la ruta, los espacios, los tiempos, entre otros.

CR3.5 Las unidades y equipos de carga: contenedores, paletas, cajas, embalajes de las mercancías, entre otros, se gestionan, considerando su reutilización en otras operaciones de la cadena logística, evitando el transporte en vacío.

RP4: Gestionar los flujos de información con la clientela y los proveedores, proponiendo acciones correctoras para mejorar la calidad y eficiencia de la cadena logística.

CR4.1 La información procedente del sistema de comunicación y seguimiento de las mercancías establecido por la organización se valida, registrando la información en la aplicación o sistema de comunicación acordado con la clientela, interna o externa.

CR4.2 La información procedente del sistema de comunicación y seguimiento de las mercancías se trasmite a la clientela y los proveedores, informando de las incidencias y retrasos.

CR4.3 Las incidencias y contingencias ocurridas durante el proceso logístico o reclamaciones de la clientela se clasifican, detectando sus repeticiones, corrigiendo errores, mejorando el servicio prestado.

CR4.4 Los indicadores de calidad y eficiencia de la cadena logística, «Key Performance Indicators» (KPI) se calculan periódicamente, siguiendo los criterios establecidos por la organización y las recomendaciones de organizaciones de normalización, considerando al menos:

- Entregas a tiempo: porcentaje de entregas a tiempo.
- Entregas completas: porcentaje de entrega completas.
- Calidad en la entrega: porcentaje pedidos con incidencias.
- Tiempo de descarga: porcentaje pedidos descargados a tiempo.

CR4.5 Las acciones de mejora continua en la organización se proponen, interpretando los resultados del cálculo de los indicadores logísticos de calidad y eficiencia (KPIS) respecto al nivel del servicio entre los elementos de la cadena logística.

RP5: Resolver los imprevistos, incidencias y reclamaciones que se produzcan en la cadena logística, atendiendo al plan de calidad de la empresa para asegurar la satisfacción de la clientela.

CR5.1 La resolución de las incidencias y reclamaciones procedentes de proveedores y clientes internos o externos se resuelven, en el menor tiempo posible, realizando las gestiones necesarias.

CR5.2 Las dificultades sobrevenidas dentro de la cadena logística se resuelven, consensuando las alternativas con los operadores implicados.

CR5.3 Los planes de acción para la resolución de imprevistos se elaboran, evaluando necesidades de recursos humanos y materiales.

CR5.4 La resolución de las contingencias, emergencias y desabastecimiento de las mercancías se resuelven, atendiendo al protocolo de imprevistos y al plan de emergencia acordado con la clientela.

RP6: Generar el Plan de Gestión Medioambiental (PGM) de la organización, aplicando a la cadena de suministro protocolos para minimizar el impacto en el medio ambiente.

CR6.1 El Plan de Gestión de Residuos (PGR) se realiza, reduciendo el impacto que generan los residuos, mejorando el funcionamiento de la organización.

CR6.2 La huella de carbono generada en la actividad se reduce, aplicando medidas correctoras, minimizando el impacto medioambiental.

CR6.3 Los objetivos para reducir la producción de residuos, así como los impactos negativos que la actividad de la empresa puede producir en el medio ambiente se fijan, mejorando la salud de los trabajadores, minimizando los residuos generados.

CR6.4 Los residuos peligrosos y no peligrosos generados por la cadena de suministro se registran, verificando el destino de los mismos, coordinando su gestión medioambiental.

CR6.5 El plan de gestión medioambiental se difunde, entre proveedores y clientela, aportando datos reales, cumpliendo estándares de Responsabilidad Social Corporativa (RSC).

**Contexto profesional:****Medios de producción:**

Ordenadores personales en red local con conexión a Internet y sistemas de radiofrecuencia (RFID). Aplicaciones informáticas: procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos, programas específicos de planificación y control de las operaciones logísticas, programas de gestión de relaciones con la clientela (CRM) y programas de seguimiento de las mercancías, aplicaciones para la gestión de tareas y sistemas de información y comunicación. Sistemas de localización de las mercancías por radiofrecuencia, RFID, GPS, sistemas de comunicación electrónica de datos, EDI, correo electrónico, SGA (Sistema de Gestión de Almacenes), blockchain. Elementos informáticos periféricos de salida y entrada de información. Instalaciones telemáticas, soportes y materiales de archivo. Agenda electrónica y material de oficina. Sistemas de planificación de recursos empresariales «Enterprise Resource Planning» (ERP). Inteligencia artificial (IA).

**Productos y resultados:**

Actividades dentro de la cadena logística coordinadas. Presupuesto de la cadena logística elaborado. Operaciones sujetas a logística inversa gestionadas. Flujos de información con clientela y proveedores gestionados. Imprevistos, incidencias y reclamaciones que se produzcan en la cadena logística resueltos. Plan de Gestión Medioambiental (PGM) de la organización generado.

**Información utilizada o generada:**

Información sobre contratos de distribución y/o suministro. Documentación técnica y/o administrativa de mercancías. Información sobre las variaciones en los costes. Información procedente del seguimiento de cada fase de la operación. Criterios de la organización y recomendaciones sobre el cálculo de los indicadores logísticos. Información sobre mercancías retornadas. Normativa aplicable nacional e internacional sobre contratación y transporte. Normativa sanitaria y medioambiental. Protocolo o plan de emergencia para resolución de imprevistos y contingencias. Normativa sobre protección de datos. Normativa sobre prevención de riesgos laborales.

**MÓDULO FORMATIVO 1: ORGANIZACIÓN DE ALMACENES****Nivel: 3****Código: MF1014\_3****Asociado a la UC: Organizar el almacén**

**Duración: 150 horas**

**Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Determinar recursos técnicos y humanos del almacén, asegurando la consecución de los objetivos fijados.

*CE1.1 Identificar las características de los equipos, medios, y herramientas que mejoran el rendimiento de los procesos, reduciendo tiempos y costes en un el almacén.*

*CE1.2 Elaborar informes sobre necesidades de formación del personal de un almacén, incorporando las innovaciones tecnológicas del mercado.*

*CE1.3 En un supuesto práctico de simulación de un proceso de gestión de almacenes, atendiendo a la organización de las mercancías:*

*– Determinar el reparto de funciones, jornadas, turnos de trabajo, asignación de horas extra, entre otros, coordinando las actividades a realizar en el almacén.*

*– Elaborar cronogramas sobre distribución de tareas y tiempos en el almacén, delimitando la función del personal asignado a cada tarea.*

*– Aplicar procesos de mejorar continua en el almacén, reduciendo innecesarios.*

*CE1.4 Analizar procesos de mejora continua en el almacén, incorporando nuevas tecnologías, minimizando el margen de error y de pérdidas.*

*CE1.5 Calcular la automatización de procesos, adecuando los mismos a la actividad, productividad, costes y amortización de la inversión en el almacén.*

C2: Determinar el layout del almacén, optimizando el espacio, flujos y costes, minimizando recorridos.

*CE2.1 Identificar las zonas del almacén en función de las operaciones a realizar, garantizando el mejor uso de cada instalación.*

*CE2.2 Determinar la distribución del almacén, atendiendo a las características de las mercancías, implementando sistemas de gestión y de identificación de la mercancía, minimizando movimientos internos y tiempos ciclo.*

*CE2.3 En un supuesto práctico de simulación de un proceso de gestión de almacenes, atendiendo a la organización de las mercancías:*

*– Calcular el coeficiente de utilización y el índice de capacidad para diseñar el almacén, maximizando su rendimiento.*

*– Dibujar un Lay out, identificando las zonas del almacén.*

– *Determinar la ubicación de las mercancías, analizando las zonas de almacenaje, considerando cambios en las unidades de carga.*

*CE2.4 Identificar la ubicación y ordenación de las mercancías en base a dimensiones, peso y otros factores, obteniendo una optimización de los proceso y espacio en base al registro electrónico e información técnica y administrativa de las mercancías.*

*CE2.5 Establecer la localización de mercancías durante su estancia en el almacén, utilizando aplicaciones informáticas (SGA), mejorando la gestión de almacén.*

C3: Analizar los desplazamientos en el almacén, reduciendo tiempos y recorridos, mejorando los procesos de almacenaje.

*CE3.1 Calcular tiempos de recorridos y desplazamientos dentro del almacén, utilizando aplicaciones informáticas de gestión de almacenes (SGA).*

*CE3.2 Identificar las tareas, tiempos de ejecución y recursos en función de la actividad del almacén, utilizando aplicaciones de planificación de recursos empresariales (ERP).*

*CE3.3 Determinar los tiempos de ciclo, por producto, servicio, clientela o proceso, corrigiendo desviaciones o incidencias.*

*CE3.4 Definir la implementación de los procesos de almacenaje, coordinando personas y robots, incorporando tecnología Internet industrial de las cosas (IIoT) y análisis de gran volumen de datos (Big Data).*

*CE3.5 En un supuesto práctico de simulación de un proceso de gestión de almacenes, atendiendo a la organización de las mercancías:*

– *Identificar la tecnología a utilizar para implementar procesos de almacenaje en el almacén, comparando sus diferencias y utilidades.*

– *Calcular los tiempos de desplazamiento de los equipos de mantenimiento, comparando los resultados.*

– *Definir parámetros de gestión de almacenes, calculando métricas de rendimiento (KPIs).*

C4: Definir las partidas del presupuesto del almacén, analizando costes y desviaciones, realizando un análisis comparativo con otras entidades.

*CE4.1 Calcular los costes de funcionamiento de un almacén, utilizando Sistemas de Gestión de Almacenes (SGA).*

*CE4.2 Calcular el presupuesto de costes del almacén, analizando el nivel de calidad de servicio, comparando los resultados con empresas competidoras del sector.*

*CE4.3 Determinar los indicadores o estándares económicos de la gestión de almacén, atendiendo a la actividad diaria, ayudando a conseguir los resultados requeridos por la empresa.*

*CE4.4 En un supuesto práctico de simulación de un proceso de gestión de almacenes, atendiendo a la elaboración presupuestaria:*

- Calcular los costes de las actividades del almacén, comparando los resultados.*
- Programar los objetivos de gastos e ingresos, determinando las necesidades de financiación externa.*
- Elaborar el flujo de materiales entre zonas del almacén, atendiendo a la rotación de la mercancía.*

*CE4.5 Analizar las desviaciones sobre costes previstos, identificando las causas, analizando los flujos de entrada y salida de las mercancías.*

*CE4.6 Definir un plan de aprovisionamiento, analizando los flujos de entradas y salidas, evitando roturas de stock, garantizando la máxima rotación de mercancías en el almacén.*

**C5:** Programar el mantenimiento preventivo en instalaciones y equipos, mejorando el funcionamiento del almacén.

*CE5.1 Programar actividades de mantenimiento de instalaciones, maquinaria y equipos del almacén, aplicando las indicaciones del fabricante o proveedor.*

*CE5.2 Elaborar un plan de mantenimiento preventivo de las instalaciones y equipos del almacén, asegurando la no interrupción de las operaciones y actividades diarias.*

*CE5.3 En un supuesto práctico de elaboración de un plan preventivo de mantenimiento de instalaciones y equipos de almacenaje, analizando las zonas y equipos del almacén:*

- Efectuar la calendarización de revisiones de los equipos de manutención en el almacén, determinando los parámetros de seguimiento.*
- Asignar equipos de sustitución en caso de avería, formando al personal en su funcionamiento.*
- Definir estándares de calidad, respetando los niveles de servicio ofertados a la clientela.*

*CE5.4 Garantizar el funcionamiento continuo de los equipos e instalaciones almacén, efectuando mantenimientos correctivos, asegurando la actividad de las instalaciones.*

*CE5.5 Planificar la externalización del servicio de mantenimiento del almacén, asegurando los niveles de calidad y servicio marcados por la empresa.*

C6: Aplicar técnicas de liderazgo, motivación y resolución de conflictos en el equipo humano del almacén, mejorando la productividad empresarial.

*CE6.1 Utilizar herramientas que aumenten la implicación, motivación y resolución de conflictos del personal, mejorando la productividad empresarial.*

*CE6.2 Definir incentivos para el personal evaluables, asegurando la productividad y el buen ambiente laboral en almacén.*

*CE6.3 Utilizar herramientas para influir en la motivación del personal, aplicando procesos de intercomunicación, solventando problemas internos en la organización.*

*CE6.4 Definir estilos de mando y liderazgo, garantizando el máximo rendimiento, desarrollo profesional/personal del equipo y la eficacia y rentabilidad de la operativa, entre otros.*

*CE6.5 En un supuesto práctico en el que se plantean situaciones de conflicto entre el capital humano del almacén:*

*– Diseñar medidas correctoras de conflictos entre el personal del almacén, utilizando técnicas de mediación.*

*– Coordinar acciones que fomenten el trabajo en equipo, utilizando técnicas (team building).*

*– Canalizar las sugerencias de los empleados hacia la consecución de los objetivos empresariales, maximizando el rendimiento del personal del almacén.*

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.3; C2 respecto a CE2.3; C3 en relación al CE6; C4 respecto a CE4.4; C5 respecto a CE5.3; C6 respecto a CE6.5.

Otras capacidades:

Respetar y proponer procedimientos y normas internas de la empresa.

Actuar con responsabilidad ante los éxitos y ante errores y fracasos.

Interesarse por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Actuar con cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Expresar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de la clientela.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del sexo.

**Contenidos:**

## 1. Organización de almacenes

Función de los almacenes en empresas de fabricación, distribución y servicios. La red de almacenes propios y ajenos. Tipos de almacenes. Análisis de los sistemas de almacenaje: tipos de sistemas y ventajas y desventajas. Diseño físico del almacén: Flujo de materiales y equipos de manipulación. Equipos de manutención: almacenamiento, carretillas, estanterías, tarimas, rolls entre otros: Análisis de características y utilidades. Sistemas modulares. Unidades de carga: pallet, contenedores. Sistemas de seguimiento de las mercancías: Terminales de radiofrecuencia, codificación, lectores de barras entre otros. Terminales portátiles y sistemas de reconocimiento de voz. Internet Industrial de las Cosas (IIoT). Sistema de control de producción (MES). Organización de actividades y flujos de mercancías en el almacén: administración, recepción, almacenaje, movimientos y preparación de pedidos y distribución. Cross-docking. Procesos y subprocesos del almacén: Planificación de actividades. Técnicas de organización del trabajo de almacén: Aplicaciones informáticas de gestión de tareas. Procesos de mejora continua en el almacén. Kaizen.

## 2. Política y gestión de stocks del almacén

La gestión de stocks: Clases de «stock» según su finalidad. Asignación de stock entre almacenes de una red logística. Índices de gestión de stock: stock mínimo, stock de seguridad, índice de rotación stocks. Coste de rotura de «stock». Optimización de costes. Factores que afectan al punto de reposición. Costes de almacenamiento. Control económico. Control de incidencias. Aplicación de programas informáticos en la gestión de almacenes. Aplicación de sistemas de información y comunicación en las relaciones con la clientela y los proveedores. Implantación de sistemas de calidad en el almacén. Aplicaciones informáticas de organización y gestión de almacenes (SGA). Aplicaciones de planificación de recursos empresariales (ERP).

## 3. Coordinación y gestión del equipo de trabajo del almacén

Dinamización y dirección de equipos de trabajo en el almacén. Estilos de mando y liderazgo en el almacén. Motivación del equipo de trabajo del almacén. Diagnóstico de factores motivacionales. Pruebas sociométricas. Gestión de conflictos de trabajo en el almacén: Técnicas de resolución de situaciones conflictivas. Métodos más usuales para la toma de decisiones en grupos. Análisis de gran volumen de datos (Big Data).

## 4. Control y detección de necesidades humanas y materiales del almacén

Técnicas para el control y evaluación del trabajo del almacén. Métodos de evaluación del desempeño. Detección de necesidades de recursos humanos y técnicos del almacén: Definición de necesidades formativas. Planes de formación inicial y continua en equipo de trabajo del almacén: objetivos y métodos de formación. Evaluación de planes de formación. Carrera profesional para el equipo de trabajo del almacén. Técnicas (team building).

## 5. Regulación de la actividad de almacenaje y recomendaciones aplicables al diseño de almacenes

Marco legal del contrato de depósito y actividad de almacenaje-distribución. Interpretación de normativa nacional y europea aplicable al almacén y almacenaje de mercancías. Normativa específica para mercancías especiales: peligrosas y perecederas entre otras. Implantación de sistemas de calidad en el almacén: Certificación y recomendaciones de organismos reconocidos a nivel nacional y europeo en materia de almacenaje y gestión de stocks.

**Parámetros de contexto de la formación:****Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 4 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

**Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la organización y gestión de almacenes, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

**MÓDULO FORMATIVO 2: GESTIÓN DE OPERACIONES DEL ALMACÉN**

**Nivel: 2**

**Código: MF1015\_2**

**Asociado a la UC: Gestionar las operaciones del almacén**

**Duración: 120 horas**

**Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Aplicar técnicas de organización en flujos de mercancías en el almacén, implementando procesos de calidad.

*CE1.1 Distribuir las tareas del almacén, asignando al personal las ordenes de trabajo, evitando cuellos de botella, garantizando la calidad del proceso, utilizando aplicaciones informáticas de gestión de almacenes (SGA).*

*CE1.2 Elaborar ordenes e instrucciones de trabajo diarias para el personal del almacén, aplicando procesos de mejora continua, mejorando la seguridad en el trabajo.*

*CE1.3 Registrar flujos de mercancías, entradas y salidas de mercancías y stocks en el sistema de gestión de almacenes (SGA), realizando el seguimiento en inventario.*

*CE1.4 En un supuesto práctico de simulación de un proceso de organización de flujos de mercancías en un almacén, gestionando las entradas y salidas de mercancías:*

- Identificar procesos de mejora continua en el almacén, comparando los beneficios de su aplicación.*
- Definir el proceso de trazabilidad de las mercancías que llegan y salen del almacén, aplicando medidas correctivas de rastreo de la información de productos y procesos.*
- Elaborar documentación: fichas de almacén, ordenes de salida y entrada de mercancías, hojas de inventario, entre otras, utilizando aplicaciones informáticas.*

*CE1.5 Identificar procesos de rotación de mercancías, determinando los criterios de entrada y salida en función de su origen, composición, caducidad, demanda, entre otros.*

**C2:** Aplicar técnicas de planificación de entrada diaria y ubicación de mercancías en el almacén, mejorando los procesos de carga, descarga y almacenaje.

*CE2.1 En un supuesto práctico de simulación de un proceso de gestión de almacenes, atendiendo a la entrada y salida de las mercancías:*

- Planificar el número de muelles de descarga de mercancías de vehículos, del turno, destino, tipo de mercancía, proceso de desconsolidación, entre otros.*
- Cotejar los datos de la orden de pedido, verificando su estado y procedencia.*
- Determinar el procedimiento de reembolso y devolución de los pedidos de mercancías incorrectos o defectuosos, con el transportista, clientela o proveedor.*
- Elaborar el documento de devolución por cada envío devuelto, contabilizando su salida.*

*CE2.2 Calcular tiempos de estancia de mercancías en la zona de espera del almacén, identificando flujos tensos de mercancías, asignando lugar, ubicación, destino de la mercancía, entre otros.*

*CE2.3 Aplicar la planificación de operaciones de descarga, manipulación y movimientos de las mercancías, siguiendo las instrucciones de la ficha de producto, código o etiqueta identificativa, asegurando la integridad de las mercancías, trazabilidad, reduciendo el tiempo de las operaciones.*

*CE2.4 Identificar técnicas de desconsolidación de carga y desembalaje de mercancías en el almacén, analizando la ubicación y etiquetado interno.*

*CE2.5 Utilizar sistemas de gestión de almacenes (SGA), identificando las variables que afectan al flujo de mercancías en el almacén.*

C3: Diseñar flujos de salida de mercancías del almacén, supervisando los procesos de preparación de pedidos, expidiendo la mercancía por cliente o destino.

*CE3.1 Preparar los pedidos, respetando los criterios de rotación de mercancías en el almacén, utilizando sistemas de gestión de almacenes (SGA).*

*CE3.2 En un supuesto práctico de simulación de un proceso de gestión de almacenes, atendiendo a la entrada y salida de las mercancías:*

*– Analizar las unidades de carga y los espacios disponibles, buscando la optimización de la carga.*

*– Determinar la ubicación final de las mercancías, optimizando el espacio y minimizando huecos vacíos, teniendo en cuenta la naturaleza de las mercancías, sus características y embalajes.*

*– Calcular el índice de estiba de las mercancías, teniendo en cuenta la intermodalidad en el transporte, las características del vehículo y las naturaleza y embalaje.*

*CE3.3 Supervisar la preparación de pedidos «picking», analizando los métodos de extracción de mercancías, atendiendo a la zona y orden de salida.*

*CE3.4 Programar las salidas y órdenes de pedido de mercancías del almacén, reduciendo los envíos en vacío.*

*CE3.5 Etiquetar las mercancías con rótulos, códigos señales o etiquetas, entre otros, atendiendo a la tipología de las mercancías, las condiciones de manipulación y mantenimiento, entre otras.*

*CE3.6 Utilizar tecnología de radiofrecuencia «Radio Frequency Identification» (RFID), identificando los productos y envíos, mejorando el proceso de trazabilidad.*

C4: Detectar desviaciones en inventario, aplicando técnicas de control de existencias, analizando los flujos de entrada y salida de mercancías en el almacén.

*CE4.1 Analizar parámetros de gestión y control de inventarios: nivel de stock, stock medio, coeficiente de rotación y stock de seguridad, entre otros, calculando resultados, desviaciones o roturas de stock producidos, entre otros.*

*CE4.2 En un supuesto práctico de simulación de un proceso de gestión de almacenes, atendiendo a la entrada y salida de las mercancías:*

*– Organizar el recuento de mercancías en stock, siguiendo el sistema de control de inventarios, obteniendo datos reales, utilizando métodos convencionales o medios informáticos de gestión de inventarios.*

*– Utilizar sensores de Internet de las cosas «Internet of Things» (IoT), analizando dispositivos sobre la ubicación y el estado del inventario en el recuento.*

*– Registrar los resultados de los recuentos en libros de inventarios o en las aplicaciones informáticas de gestión del almacén (SGA), analizando las diferencias.*

– Identificar los descuadres entre el stock físico y contable del almacén, analizando las causas de los errores.

*CE4.3 Elaborar fichas de control de inventarios, determinando las variaciones del stock, analizando las diferencias si las hubiera.*

C5: Aplicar técnicas de planificación en la distribución de mercancías por cliente o destino, coordinando su salida del almacén, cumpliendo con el plazo de entrega acordado, para satisfacer la demanda prevista.

*CE5.1 Aplicar técnicas de planificación en la entrega de mercancía, confirmando los pedidos, asignando los envíos a transportistas, programando la ocupación de los muelles de carga, entre otros.*

*CE5.2 En un supuesto práctico de simulación de un proceso de gestión de almacenes, planificando la entrega de mercancías:*

– Cotejar la documentación de cada envío, comprobando origen y destino de la mercancía, utilizando sistemas de gestión de almacenes (SGA).

– Comprobar el peso y volumen de la mercancía con carácter previo a su asignación a los transportistas.

– Efectuar el embalaje y etiquetado del envío, atendiendo a sus características.

*CE5.3 Elaborar un plan de carga de mercancías, utilizando equipos de mantenimiento, confeccionando la documentación para el transportista del envío.*

*CE5.4 Analizar ordenes de pedido a transportistas, atendiendo a una distribución por olas «wave picking», aglutinando mercancías por ruta o destino.*

C6: Desarrollar acciones de mantenimiento de recursos tecnológicos y maquinaria utilizados en el almacén, efectuando la coordinación con técnicos y proveedores.

*CE6.1 Elaborar planes de mantenimiento de recursos tecnológicos y maquinarias utilizadas en el almacén, cumpliendo con las recomendaciones de los fabricantes.*

*CE6.2 En un supuesto práctico de simulación de un proceso de gestión de almacenes, analizando el mantenimiento de los recursos tecnológicos y maquinarias utilizadas en el almacén:*

– Determinar los plazos y garantías en las revisiones periódicas de los medios de mantenimiento, programando su sustitución cuando no exista reparación.

– Detectar averías o fallos en los sistemas, siguiendo los protocolos de actuación recomendados por los fabricantes y proveedores

– Identificar patrones de actuación ante el fallo o avería de la maquinaria en el almacén, previendo riesgos subsanables.

*CE6.3 Utilizar Plataformas Inteligentes de Mantenimiento (PIM) en la prevención de averías o fallos en los equipos de manutención del almacén, realizando revisiones periódicas.*

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.1; C3 en relación a CE3.2; C4 respecto a CE4.2; C5 respecto a CE5.2; C6 respecto a CE6.2.

Otras capacidades:

Mostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Mostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación en las condiciones de trabajo entre mujeres y hombres.

**Contenidos:**

**1. Gestión de operaciones del almacén**

Tipos de operaciones: clasificación y características. Gestión de flujos de mercancías en el almacén: planes de aprovisionamiento, producción y volúmenes de actividad. Flujos tensos. Organización del trabajo del almacén: recursos humanos y técnicos. Aplicaciones informáticas para la organización del trabajo y gestión de tareas del almacén. Gestión de la calidad del servicio de almacén. Internet Industrial de las Cosas (IIoT). Precauciones en la manipulación de mercancías y mercancías especiales.

**2. Coordinación del trabajo en equipo de almacén**

El trabajo en equipo dentro del almacén. Características y funcionamiento del trabajo en el almacén. Interdependencia en las relaciones profesionales del almacén. Dificultades y barreras en la comunicación interpersonal. Aplicación de técnicas de comunicación en el trabajo en equipo del almacén. Aplicación de técnicas y comportamientos asertivos en situaciones de trabajo dentro del almacén. Simulación de la coordinación de un equipo de trabajo en el almacén. Aplicación de las normas y recomendaciones de trabajo y seguridad en equipos e instalaciones del almacén. Prevención de accidentes de trabajo en la manipulación y movimiento de mercancías

**3. Gestión y control de pedidos del almacén**

Preparación de pedidos (por voz, luz, radiofrecuencia). El lote económico. Punto de pedido óptimo. Ordenes de pedido. Ciclo de pedido. Control de inventarios. Fases de la preparación de pedidos. Localización y seguimiento de las mercancías. Gestión del embalaje y unidades de carga: Factores que determinan la selección del embalaje. Señalización y rotulado del pedido: Funciones. Normativa y recomendaciones reconocidas. Materiales y equipos de embalaje: Tipología. Selección del material. Gestión de residuos del almacén.

Normativa medioambiental aplicable al almacén y gestión de residuos. Tecnología por radiofrecuencia «Radio Frequency Identification» (RFID). Robots. Vehículos de Guiado Automático (VGA).

#### **4. Normativa de seguridad e higiene en las operaciones de almacén**

Normativa de seguridad e higiene del almacén según tipos de mercancías. Normativa y recomendaciones de prevención de riesgos laborales y manipulación en el almacén. Aplicación de las normas y recomendaciones de trabajo y seguridad en equipos e instalaciones del almacén. Accidentes de trabajo en la manipulación y movimiento de mercancías. Normas y precauciones en mercancías especiales: Normas técnicas.

#### **Parámetros de contexto de la formación:**

##### **Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 4 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

##### **Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la gestión de las operaciones en el almacén, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

### **MÓDULO FORMATIVO 3: GESTIÓN DE LA CADENA LOGÍSTICA**

**Nivel: 3**

**Código: MF1005\_3**

**Asociado a la UC: GESTIONAR LA CADENA LOGÍSTICA**

**Duración: 120 horas**

#### **Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Aplicar técnicas de planificación de actividades dentro de una cadena logística, realizando el seguimiento de las mercancías, asegurando la trazabilidad y calidad de las operaciones logísticas.

*CE1.1 Definir actividades logísticas, analizando información de pedidos y necesidades de mercancías, en función del departamento, proveedores, clientes, entre otros.*

*CE1.2 En un supuesto práctico en el que se facilita información sobre un modelo de contrato, dentro de la cadena logística:*

*– Complimentar modelos de contrato de servicios logísticos, definiendo su tipología, plazos del proceso, acuerdos pactados entre las partes, costes, entre otros.*

*– Enumerar garantías y condiciones de los contratos, determinando la legislación aplicable ante controversias entre las partes.*

*CE1.3 En un supuesto práctico de análisis de procesos logísticos, utilizando sistemas de gestión de almacenes (SGA):*

*– Configurar pedidos, atendiendo a las características de las mercancías, identificando lotes, bultos y/o unidades de carga, entre otros.*

*– Diferenciar entre centros de consolidación, de distribución de carga, plataformas logísticas de distribución, entre otros, comparando sus características.*

*– Definir puertos y aeropuertos, puntos de tránsito entre otros, coordinando las operaciones logísticas.*

*– Elaborar facturas de operaciones y/o fases/servicios del proceso logístico, utilizando sistema de planificación de recursos empresariales «Enterprise Resource Planning» (ERP).*

*CE1.4 Asegurar la trazabilidad de las mercancías considerando: tipo de mercancía, origen, lote, stock, destino y destinatario, entre otros, utilizando tecnología de radio frecuencia (RFID).*

*CE1.5 Verificar el seguimiento de las mercancías, utilizando sistemas de información y comunicación, Radio Frecuencia (RFID), Sistema de Gestión de Almacenes (SGA) entre otros.*

**C2:** Elaborar presupuestos de una cadena logística, calculando los costes asociados a cada operación.

*CE2.1 En un supuesto práctico en el que se determinan los costes asociados a una operación logística:*

*– Calcular costes de almacenaje y stock, costes de operaciones auxiliares de conservación y mantenimiento, de transporte, recogida y/o entrega de las mercancías, de manipulación de la mercancía (carga, descarga, preparación entre otros), analizando sus resultados.*

*– Determinar costes de gestión de la documentación e información, entre otros, comparando los resultados.*

*CE2.2 Elaborar un escandallo de costes y estimaciones de coste por operación o servicio con el cliente, utilizando hojas de cálculo u otras aplicaciones informáticas.*

*CE2.3 Comparar costes reales, con los presupuestados inicialmente, analizando las variaciones.*

*CE2.4 Interpretar variaciones respecto de los costes previstos en la cadena logística, aplicando medidas correctoras.*

*CE2.5 Aplicar técnicas de comunicación dirigidas al personal de la organización, proponiendo propuestas de mejora continua y niveles de eficiencia empresarial.*

C3: Gestionar operaciones sujetas a logística inversa, determinando el tratamiento a dar a las mercancías retornadas.

*CE3.1 En un supuesto práctico de una operación de logística inversa, comparando las funciones de cada proceso y subprocesso:*

*– Analizar el tratamiento para las mercancías retornadas –reparación, reciclado, eliminación o reutilización en mercados secundarios–.*

*– Analizar la información procedente del remitente o destinatario, definiendo los medios de comunicación con remitente o destinatario.*

*– Aplicar la política de devolución o acuerdos alcanzados con los clientes respecto a las devoluciones, y reutilización de reciclados.*

*CE3.2 Prevenir la obsolescencia y contaminación de mercancías, aplicando medidas correctivas en función de las cualidades de los productos retornados.*

*CE3.3 Coordinar la recogida de envases retornables con la entrega de nueva mercancía, respetando la ruta, los espacios, los tiempos, entre otros.*

*CE3.4 Reutilizar unidades y equipos de carga, contenedores, paletas, cajas y otros embalajes de las mercancías, en otras operaciones de la cadena logística, evitando el transporte en vacío.*

*CE3.5 Gestionar unidades y equipos de carga, contenedores, paletas, cajas y otros embalajes de las mercancías, dentro de la cadena logística, evitando el transporte en vacío.*

C4: Configurar flujos de información con clientes y proveedores, proponiendo acciones correctoras.

*CE4.1 En un supuesto práctico, en el que se analizan los flujos de información con clientes, proveedores y administraciones públicas, registrando fallos y errores:*

*– Identificar información procedente del sistema de comunicación y seguimiento de las mercancías, utilizando sistemas de planificación de recursos empresariales «Enterprise Resource Planning» (ERP).*

– Analizar incidencias y contingencias ocurridas durante el proceso logístico, corrigiendo los fallos.

– Responder reclamaciones de clientes, aplicando técnicas de fidelización con celeridad.

*CE4.2 En un supuesto práctico en el que se analizan las operaciones efectuadas con clientes y proveedores, comparando los resultados:*

– Contabilizar entregas a tiempo, entregas completas, calidad en las entregas, tiempo de carga/descarga, comparando los resultados.

– Realizar informes, comparando los índices de servicio de proveedores y clientes.

*CE4.3 Definir acciones de mejora continua, interpretando resultados del cálculo de los indicadores logísticos de calidad y eficiencia (KPIS), respecto al nivel del servicio entre los elementos de la cadena logística.*

C5: Elaborar un plan de contingencias, resolviendo imprevistos, incidencias y reclamaciones, atendiendo a un plan de calidad.

*CE5.1 Realizar el seguimiento de un plan de resolución de contingencias sobrevenidas dentro de una cadena logística, incorporando actualizaciones periódicas.*

*CE5.2 En un supuesto práctico de elaboración de un plan de emergencia, para la resolución de contingencias, emergencias y desabastecimiento de mercancías.*

– Definir los recursos humanos, determinando las tareas asignadas a cada uno de ellos.

– Definir los recursos materiales, minimizando los desperdicios y los innecesarios.

– Calcular la rotación de stocks en función de la demanda, incorporando estrategias justo a tiempo, (Just in time JIT) y logística Lean.

*CE5.3 Elaborar planes de acción, resolviendo imprevistos, evaluando necesidades de recursos humanos y materiales.*

C6: Elaborar un plan de contingencias, resolviendo imprevistos, incidencias y reclamaciones, atendiendo a un plan de calidad.

*CE6.1 En un supuesto práctico de elaboración de un plan de gestión de residuos, determinando su origen y tipología.*

– Realizar un plan de gestión de residuos, reduciendo su impacto medioambiental.

– Determinar indicadores de medición de huella de carbono, comparando sus resultados.

– *Aplicar medidas correctoras, para la reducción de la huella de carbono, minimizando el impacto medioambiental.*

*CE6.2 Fijar objetivos de reducción de residuos asociados a la cadena de aprovisionamiento, mejorando la salud de trabajadores.*

*CE6.3 Aplicar técnicas de gestión medioambiental de residuos peligrosos y no peligrosos generados en la cadena de suministro, evaluando su impacto.*

*CE6.4 Aplicar técnicas de negociación del plan de gestión medioambiental, con proveedores y clientes, aportando datos reales, cumpliendo estándares de Responsabilidad Social Corporativa (RSC).*

### **Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.2 y CE1.3; C2 respecto a CE 21; C3 en relación al CE3.1; C4 respecto a CE4.1 y CE4.2; C5 respecto a CE5.2; C6 respecto a CE6.1.

Otras capacidades:

Demostrar un buen hacer profesional.

Adaptarse a la organización, a sus cambios estructurales y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

Promover la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, sencilla y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Favorecer la igualdad efectiva entre mujeres y hombres en el desempeño competencial.

### **Contenidos:**

#### **1. Logística integral en la empresa**

La función logística en la empresa. Calidad total. Just in Time (JIT). Gestión de la cadena logística en la empresa. Análisis de la cadena logística o de suministro de la empresa: Definición y fases de la cadena. Análisis de los costes logísticos: costes directos e indirectos de la cadena. Control de costes en la cadena logística. Logística Lean.

#### **2. Logística inversa**

Tratamiento de devoluciones. Costes afectos a las devoluciones. Sistemas de información. Evaluación de las causas. Reutilización de unidades y equipos de carga. Pools de paletas. Contenedores y embalajes reutilizables. Procesos de reutilización, reparación, restauración y reciclaje logísticos. Trazabilidad.

#### **3. Servicio al cliente en servicios logísticos**

Elementos del servicio al cliente. Mejora continua de procesos. Optimización del coste y del servicio. Establecimiento de indicadores de gestión (KPI). Medición y seguimiento de la satisfacción del cliente. Sistema de gestión de incidencias. La gestión de la calidad y el servicio al cliente. Elaboración del plan de contingencias.

#### **4. Aplicación de sistemas de información y comunicación en logística**

Tecnologías y sistemas de información en logística. Sistemas de comunicación aplicados a las operaciones logísticas: EDI, CRM, servicios Web y correo electrónico. Aplicación de los sistemas de información y seguimiento de las operaciones. Internet of Things (IoT) aplicado a la logística. Tecnología de cadena de bloques (blockchain) en la cadena logística.

#### **Parámetros de contexto de la formación:**

##### **Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

##### **Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la elaboración del plan de aprovisionamiento, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## **ANEXO XII**

### **Cualificación profesional: Gestión de la producción ganadera convencional y/o ecológica**

**Familia Profesional: Agraria**

**Nivel: 3**

**Código: AGA465\_3**

#### **Competencia general**

Gestionar la producción ganadera convencional y/o ecológica, programando y organizando los recursos materiales y humanos disponibles, así como los trabajos específicos, aplicando

criterios de sostenibilidad económica, medioambiental, social, y cumpliendo la normativa sobre prevención de riesgos laborales, protección medioambiental, producción y gestión de residuos, producción ecológica, seguridad y control de calidad alimentaria, sanidad y bienestar animal, entre otras.

### Unidades de competencia

**UC1495\_3:** Gestionar los procesos de reproducción, la producción de animales de renuevo, de reproductores y crías, y de leche

**UC1496\_3:** Gestionar los procesos de producción de animales de recría y de cebo

**UC1497\_3:** Gestionar los procesos de producción de aves y de huevos

**UC0536\_3:** Gestionar las instalaciones, maquinaria, material y equipos de la explotación ganadera

**UC2790\_3:** Gestionar de forma integrada la ganadería ecológica en los agroecosistemas

**UC2700\_2:** Tramitar la certificación de la producción ecológica de la finca

### Entorno Profesional

#### Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en el área de gestión ganadera, dedicada a las actividades de producción ganadera convencional y/o ecológica en entidades de naturaleza pública o privada de cualquier tamaño, tanto por cuenta propia como ajena, con independencia de su forma jurídica. Desarrolla su actividad dependiendo, en su caso, funcional y/o jerárquicamente de un superior. Puede tener personal a su cargo en ocasiones, por temporadas o de forma estable. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal o diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

#### Sectores Productivos

Se ubica en el sector agrario, dentro del subsector de producción ganadera convencional y/o ecológica.

#### Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

*Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprensivo de mujeres y hombres.*

Encargados o capataces de ganadería, en general

Responsables en empresas de servicios relacionados con la producción ganadera

Responsables de inseminación artificial en explotaciones ganaderas o en centros de recogida de semen

Encargados de máquinas y equipos ganaderos

Responsables de la producción en explotaciones, cooperativas, sociedades agrarias de transformación o empresas ganaderas convencionales o ecológicas

## Formación Asociada (930 horas)

### Módulos Formativos

**MF1495\_3:** Gestión de los procesos de reproducción, producción de animales de renuevo, de reproductores y crías, y de leche (270 horas)

**MF1496\_3:** Gestión de los procesos de producción de animales de recría y de cebo (180 horas)

**MF1497\_3:** Gestión de los procesos de producción de aves y de huevos (150 horas)

**MF0536\_3:** Gestión de las instalaciones, maquinaria, material y equipos de la explotación ganadera (120 horas)

**MF2790\_3:** Gestión de forma integrada de la ganadería ecológica en los agroecosistemas (150 horas)

**MF2700\_2:** Tramitación de la certificación de la producción ecológica de la finca (60 horas)

### UNIDAD DE COMPETENCIA 1: GESTIONAR LOS PROCESOS DE REPRODUCCIÓN, LA PRODUCCIÓN DE ANIMALES DE RENUENO, DE REPRODUCTORES Y CRÍAS, Y DE LECHE

Nivel: 3

Código: UC1495\_3

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Gestionar las operaciones del programa de manejo y cuidado de las hembras de la explotación ganadera, durante la gestación y parto, aplicando unas buenas prácticas pecuarias, para conseguir una cría sana y buena producción láctea, controlando la aplicación del programa y cumpliendo la normativa sobre bienestar animal y, en su caso, sobre producción ecológica.

CR1.1 La gestación de las hembras se controla, supervisando que se aplica el programa de manejo del plan de reproducción de la explotación.

CR1.2 El estado de las hembras gestantes se controla, mediante la monitorización de parámetros para la detección de repeticiones o vueltas a celo, hembras vacías y/o abortos, adoptando medidas correctoras en caso de detectar variaciones en los objetivos del plan establecido por la dirección facultativa y contando con la asistencia veterinaria, cuando sea preciso.

CR1.3 El suministro de agua y alimentos en las hembras gestantes se organiza, asegurando la salubridad y trazabilidad de los productos, garantizando la salud y condición física de las hembras para llevar a buen término su gestación y comprobando que proceden de agricultura ecológica, en caso de ser necesario.

CR1.4 Las operaciones de los programas sanitario y de bioseguridad específicos aplicados a las hembras gestantes se comprueban, verificando que se evita la

transmisión de enfermedades contagiosas, a y entre animales de la granja, a personal de la explotación y a los posibles consumidores.

CR1.5 La ubicación de las hembras en las zonas especiales destinadas al parto se controla, comprobando que se realiza con la suficiente antelación a la fecha prevista.

CR1.6 El periodo de gestación, parto y postparto de las hembras se controla, verificando que las condiciones ambientales (de temperatura, ventilación, sombreado y drenaje, entre otras) se mantienen dentro de los márgenes establecidos por la normativa sobre bienestar animal, adoptando medidas correctoras en caso de detectar variaciones.

CR1.7 El manejo de las hembras durante el periodo de gestación, parto y postparto se controla, verificando su cumplimiento según el plan de reproducción, especialmente el encastrado de las crías, cuando sea preciso, y adoptando medidas correctoras en caso de desviaciones, para conseguir una descendencia viable y una buena producción láctea.

CR1.8 Las desviaciones en el curso normal del parto y postparto, así como las alteraciones detectadas en madres y/o crías se informan a la dirección facultativa, independientemente de que éstas puedan ser subsanadas por parte del equipo no facultativo.

CR1.9 La cumplimentación del registro de nacimientos, para dar de alta a los nuevos individuos en la explotación se controla, supervisando que no existan errores en el control de filiación de maternidad o paternidad.

RP2: Gestionar el programa de manejo de hembras y machos de reposición para su adaptación a reproductores, según el plan de reproducción establecido por la dirección facultativa, supervisando las operaciones, asegurando el bienestar animal y cumpliendo las especificaciones establecidas en el plan de prevención de riesgos laborales de la empresa y la normativa sobre producción ecológica.

CR2.1 La documentación de los animales de reposición procedentes de otra explotación se comprueba, verificando su origen, los periodos de conversión y ratios de animales no ecológicos que se pueden incorporar, en el caso de explotaciones de cría ecológica, y archivándola a continuación en el formato y soporte requerido por la dirección técnica de la explotación.

CR2.2 Las operaciones de cuarentena se supervisan, controlando la entrada de los animales a la explotación, evitando la introducción de enfermedades en la granja, según el protocolo de actuación establecido por la dirección facultativa.

CR2.3 Las operaciones de identificación del rebaño se organizan, en lotes (según proceda) de todos los animales, desde su entrada en la explotación hasta su salida, supervisando que la identificación de cada animal o lote está actualizada, garantizando la trazabilidad individual.

CR2.4 El estado de las hembras se controlan, mediante la monitorización de los factores que afectan al inicio de la vida reproductiva, consiguiendo las condiciones de cubrición y una fertilidad óptima.

CR2.5 Las hembras núlparas se organizan, cumpliendo con las tareas establecidas sobre la estimulación y/o sincronización de los celos, de estar prescrito, supervisando que las cubriciones y partos ocurran en el momento requerido.

CR2.6 El suministro de agua y alimentos en las hembras núlparas y machos de reposición se organiza, asegurando la salubridad y trazabilidad de los productos, garantizando la salud y condición física de las hembras para optimizar su ovulación y comprobando que proceden de agricultura ecológica, en caso de ser necesario.

CR2.7 Los animales de reposición se controlan, verificando que se aplican las operaciones de los programas sanitario y de bioseguridad específicos para evitar la difusión y transmisión de enfermedades contagiosas a y entre animales de la granja, a personal de la explotación y a los consumidores.

CR2.8 Las operaciones de manejo de las hembras y los machos se organizan, aplicando criterios económicos y de rentabilidad, así como asegurando el bienestar animal.

RP3: Gestionar las operaciones de recela, cubrición y programa de manejo de machos reproductores, según particularidades de cada especie, procurando su buen estado físico y de salud, para coordinar una alta calidad seminal con el celo de las hembras, planificando y supervisando las actuaciones con arreglo a objetivos de mejora del rebaño y cumpliendo la normativa sobre bienestar animal y, en su caso, sobre producción ecológica.

CR3.1 La ubicación de los sementales se organiza, situando a los animales en compartimentos de dimensiones y ambiente requeridos a la especie, época del año y estado reproductivo cumpliendo las densidades y zonas cubiertas, parques y acceso a pastos que requiera la normativa sobre bienestar animal y sobre producción ecológica, en el caso de tratarse de una explotación de este tipo.

CR3.2 Las operaciones de manejo de los machos en las tareas de recela se organizan, en función de la detección del celo y estimulación de la ovulación, verificando que se ajustan al programa de manejo establecido en el plan de reproducción.

CR3.3 La asignación de hembras por macho para la monta natural se organiza, en función de la edad de los sementales, estado corporal y estación del año, atendiendo al programa de manejo establecido en el plan de reproducción.

CR3.4 El aprendizaje y entrenamiento de los sementales se programa, con la finalidad de conseguir una recolección de semen, según lo establecido en el programa de manejo establecido en el plan de reproducción.

CR3.5 Las operaciones de recolección de semen y preparación de dosis seminales (con semen fresco) se controlan, verificando que se cumple el protocolo de actuación específico para cada especie.

CR3.6 El suministro de agua y alimentos a hembras de la zona de celo-cubrición, a los machos reproductores, así como las operaciones del programa sanitario se organizan, asegurando la salubridad y trazabilidad de los productos, garantizando la salud y condición física del animal y comprobando que proceden de agricultura ecológica, en caso de ser necesario.

CR3.7 Las operaciones de recela, cubrición y programa de manejo en los machos reproductores se controlan, verificando la aplicación del programa sanitario específico, evitando la difusión de enfermedades contagiosas entre animales de la granja, a personal de la explotación y posibles consumidores.

CR3.8 Los registros de control y seguimiento de las operaciones ejecutadas con machos reproductores se supervisan, comprobando el cumplimiento de los objetivos establecidos en el plan de reproducción.

RP4: Gestionar las operaciones del programa de manejo de hembras reproductoras durante el celo y fases de cubrición (monta natural/inseminación artificial), controlando su aplicación, para asegurar altos índices de preñez, y que se cumple el plan de la explotación ganadera y las normativas aplicables sobre bienestar animal, prevención de riesgos laborales y, en su caso, sobre producción ecológica.

CR4.1 Las operaciones de manejo de las hembras se controlan, de acuerdo con el plan de reproducción de la explotación, verificando que, en caso de llevarse a cabo tratamientos para la estimulación y sincronización de celos, se consigue maximizar la fertilidad.

CR4.2 Las anotaciones en los registros de control de aparición de celo de las hembras nulíparas se supervisan, para validar la observación de comportamientos típicos, evitando errores de registro.

CR4.3 La detección de celo se programa, en función del momento óptimo, supervisando su control de forma sistemática.

CR4.4 El registro del inicio del celo, en cada una de las hembras de la explotación, se controla, verificando que se logra así, determinar el momento óptimo de la cubrición.

CR4.5 El registro de cubriciones se controla, verificando que se ejecuta de acuerdo a las especificaciones establecidas en el plan de reproducción de la explotación.

CR4.6 El manejo de las hembras se organiza, en función del programa establecido en el plan de reproducción de la explotación, para optimizar el intervalo parto-parto, según especies y orientación productiva.

CR4.7 El suministro de agua y alimentos, así como las operaciones del programa sanitario aplicado a hembras que se encuentran en la zona de celo-cubrición se organiza, asegurando la salubridad y trazabilidad de los productos, garantizando la salud y condición física de las hembras y comprobando que proceden de agricultura ecológica, en el caso de ser necesario.

CR4.8 Las operaciones con hembras en celo y en fase de cubrición se organizan, aplicando criterios económicos y de rentabilidad.

RP5: Gestionar las operaciones de manejo de hembras y crías durante el periodo de lactación, supervisando su ejecución, para optimizar la producción láctea y asegurar la máxima supervivencia y desarrollo de la descendencia, y que se cumple la normativa

aplicable sobre bienestar animal, prevención de riesgos laborales y, en su caso, sobre producción ecológica.

CR5.1 El encalostrado se produce tras el parto, bien mediante lactancia materna, bien suplementada, asegurando una buena inmunidad pasiva inicial de los neonatos.

CR5.2 Las hembras y crías en periodo de lactación se organizan, estableciendo las operaciones para su manejo, bajo criterios de calidad diferenciada en cría ecológica, económicos y de rentabilidad, adoptando medidas correctoras en caso de detectar variaciones por manejo inadecuado.

CR5.3 El suministro de agua y alimentos en las hembras en lactación se comprueba, verificando que transcurre de acuerdo al programa alimenticio de los animales reproductores de la explotación ganadera, asegurando la salubridad y trazabilidad de los productos para garantizar la salud, bienestar animal y condición física, y comprobando que proceden de agricultura ecológica, en caso de ser necesario.

CR5.4 La alimentación de las crías se controla, verificando que se realiza con eficacia durante el periodo de lactancia natural, teniendo presente las particularidades de la cría ecológica que contempla exclusivamente el uso de leche ecológica, la permanencia de un determinado número de días con la madre y los tiempos mínimos de destete, de estar en tal caso.

CR5.5 El estado de la nodriza artificial se controla, verificando que durante el periodo de lactancia se garantiza el acceso de las crías al alimento, así como que no se utilizan lactoreemplazantes y leches artificiales, en el caso de producción ecológica.

CR5.6 El pesaje, descornado, raboteo de las crías, castración, corte de colmillos, anillado del hocico, entre otras, se controlan, comprobando que se llevan a cabo cuando proceda, cumpliendo la normativa sobre bienestar animal, las instrucciones establecidas por la dirección técnica de la explotación y contando con la prescripción facultativa en el caso de las producciones ecológicas, donde las mutilaciones están a priori prohibidas.

CR5.7 Las prácticas de identificación y marcaje individual de las crías, si procede, se organizan, en función de que cada uno tenga su documento de identificación actualizado, de acuerdo a la normativa sobre identificación y registro de los animales, garantizando la trazabilidad individual de cada animal hasta su salida de la explotación.

CR5.8 Los registros requeridos para el control y seguimiento de las operaciones sobre hembras y crías en lactación se controlan, comprobando que responden a las instrucciones establecidas en el programa de manejo del plan de reproducción.

CR5.9 La aplicación de programas sanitarios y de bioseguridad, específicos para hembras en periodo de lactación y preventivos para crías se controla, verificando que se evita la transmisión de enfermedades contagiosas a y entre animales de la granja, a personal de la explotación y posibles consumidores.

CR5.10 El manejo de las hembras, crías en lactación, animales inviábiles, residuos y subproductos de esta etapa se controla, verificando que no provoca deterioro del medioambiente, cumpliendo la normativa sobre protección medioambiental.

RP6: Controlar el cumplimiento del programa alimenticio de los animales reproductores de la explotación ganadera, según el plan de reproducción diseñado para conseguir los objetivos establecidos en el plan de reproducción de la explotación ganadera, cumpliendo la normativa sobre bienestar animal, así como la de producción ecológica, cuando sea el caso.

CR6.1 El acopio de materias primas para elaborar raciones alimenticias se programa, en cantidad suficiente, controlando las condiciones de almacenamiento y conservación, y comprobando que proceden de agricultura ecológica, cuando sea el caso.

CR6.2 Las materias primas para alimentación, agua, piensos y forrajes de la explotación se controlan, asegurando la transparencia y trazabilidad del proceso.

CR6.3 La maquinaria requerida para preparar y conservar los alimentos se controla, verificando que se maneja y mantiene bajo criterios de limpieza e higiene.

CR6.4 La elaboración y distribución de alimentos se controla, verificando que la administración de las cantidades establecidas para cada tipo y especie animal se efectúa, en los horarios prefijados y en los comederos y/o lugares destinados a tal fin, en función del estado sanitario y/o productivo de los animales.

CR6.5 El consumo de agua y alimentos se controla, supervisando que se ejecute y cumpliendo las especificaciones del programa alimenticio.

CR6.6 La detección, identificación y aislamiento de animales enfermos o con alteraciones de crecimiento se controla, verificando que estos animales son sometidos a los cuidados establecidos en cada caso por la dirección facultativa.

CR6.7 Las operaciones de manejo del programa alimenticio de los animales reproductores se controlan, aplicando criterios de inocuidad, calidad, económicos y de rentabilidad.

RP7: Controlar las operaciones de ordeño, siguiendo la guía de buenas prácticas en explotaciones ganaderas lecheras, para obtener leche de máxima calidad y seguridad, garantizando la salud de los animales y del consumidor.

CR7.1 Las operaciones de ordeño se controlan, verificando el cumplimiento de condiciones higiénico-sanitarias que garanticen leche segura y de calidad, teniendo en cuenta la salud de las hembras lecheras y su bienestar.

CR7.2 Los locales de ordeño y almacenamiento de leche se controlan, verificando que disponen de agua apta para consumo humano (agua potable) suficiente, garantizando el abastecimiento de agua caliente en la cantidad y a la temperatura requeridas para las actividades a desarrollar y que el sistema de potabilización, de ser necesario, es seguro para impedir la contaminación del agua.

CR7.3 Los equipos de ordeño y de refrigeración, así como los materiales en contacto con la leche se controlan, verificando que la limpieza se efectúa con agua potable y utilizando productos de limpieza y de desinfección autorizados.

CR7.4 El almacenamiento de la leche se controla, supervisando que se realice en condiciones higiénico-sanitarias, evitando su deterioro y protegiéndola de focos de contaminación.

CR7.5 Las operaciones de ordeño se controlan, aplicando criterios de salud, bienestar animal, económicos y de rentabilidad.

RP8: Gestionar los recursos humanos para llevar a cabo los procesos de producción de animales de renuevo, reproductores, crías y de leche, en función de los objetivos y actividades del plan de la explotación.

CR8.1 La distribución de los trabajos y las directrices de funcionamiento se establecen, teniendo en cuenta las actividades predeterminadas.

CR8.2 Los problemas planteados en relación con los trabajos, personal y medios de producción se identifican, valorándolos y dando soluciones en caso requerido.

CR8.3 Los trabajos de producción de animales de renuevo, reproductores, crías y de leche se controlan, verificando el cumplimiento de las medidas de prevención de riesgos laborales, y en caso contrario, dando las instrucciones requeridas para su corrección.

CR8.4 Los recursos humanos se distribuyen, adaptando las características y cualificaciones de las personas a los requerimientos de los puestos de trabajo.

CR8.5 La asignación de los trabajos y las directrices de funcionamiento se programan, teniendo en cuenta la naturaleza de las actividades a realizar y la cualificación de las personas disponibles, para que todos y cada uno de los trabajadores del grupo ejecute las operaciones encomendadas con la mayor eficacia y el menor impacto ambiental.

CR8.6 El personal de nueva incorporación se asesora técnicamente, adquiriendo las competencias necesarias para el desempeño del puesto de trabajo que va a ocupar.

CR8.7 Las labores y operaciones de coordinación de los recursos humanos se controlan, aplicando criterios económicos y de rentabilidad.

CR8.8 Los informes y partes del trabajo a elaborar se establecen, controlando las horas de trabajo, rendimiento y costes, y evaluando los resultados de las actividades realizadas.

CR8.9 Los residuos de la explotación ganadera se gestionan, distribuyendo tareas y responsabilidades, organizando su recogida, tratamiento y eliminación, según especie animal, y cumpliendo lo indicado en el plan de producción y gestión de residuos de la explotación.

CR8.10 Las operaciones de higiene general, desinfección, desratización (desrodentización) y desparasitación de animales e instalaciones ganaderas se organizan, asignando trabajos y responsabilidades, programando y controlando los procesos según periodicidad establecida por la persona responsable.

**Contexto profesional:****Medios de producción:**

Material y equipos de almacenaje y distribución de agua y alimentos. Piensos. Silos de piensos y forrajes. Equipos de mezcla de alimentos (unifeed). Repartidores automáticos de piensos y forrajes. Material de manejo de animales. Planning de cubriciones. Material de control de celo y cubriciones (arneses, entre otros). Equipos de extracción, preparación, conservación y aplicación de semen. Instrumental de inseminación. Espéculo vaginal. Instalaciones para reproducción, gestación y partos. Ecógrafo y otros aparatos/sistemas de detección de gestación. Materiales para asistencia al parto (carracas, cuerdas, entre otros). Sistema y aparato de control ambiental. Automatismos de iluminación. Animales de diferentes edades. Alojamientos para animales. Equipos de Protección Individual (EPI). Equipos y materiales de identificación y marcaje. Productos DDD: desinfectantes, desinsectantes y desratizantes. Equipos y materiales para desinfección, desinsectación y desratización (desrodentización). Medicamentos, material para la aplicación de medicamentos inyectables, en pienso, en agua o tópico, neveras y material de conservación de medicamentos. Instalaciones y equipos de ordeño. Equipos de almacenamiento de residuos veterinarios (jeringas, botes y otros materiales). Lazaretos sanitarios. Equipos de almacenamiento y conservación de leche. Nodrizas mecánicas. Equipos y programas informáticos de gestión de explotaciones ganaderas. Material de oficina. Cercas permanentes y móviles. Mangas y cepos de inmovilización. Embarcaderos. Rampas.

**Productos y resultados:**

Operaciones del programa de manejo y cuidado de las hembras de la explotación ganadera gestionadas. Programa de manejo de hembras y machos de reposición gestionado. Operaciones de recela, cubrición y programa de manejo de machos reproductores gestionadas. Operaciones del programa de manejo de hembras reproductoras durante el celo y fases de cubrición (monta natural/inseminación artificial) gestionadas. Operaciones de manejo de hembras y crías durante el periodo de lactación gestionadas. Cumplimiento del programa alimenticio de los animales reproductores de la explotación ganadera controlado. Operaciones de ordeño controladas. Recursos humanos gestionados.

**Información utilizada o generada:**

Plan de reproducción. Plan de selección y mejora. Programa de manejo, sanitario y alimenticio. Plan o programa de bioseguridad. Plan de producción y gestión de residuos. Plan de prevención de riesgos laborales. Protocolos internos de actuación en la explotación. Fichas de control de operaciones en soporte papel o informático. Ficha técnica del funcionamiento de diferentes equipos y materiales. Fichas de reconocimiento de enfermedades en la granja (general e individual). Fichas técnicas sobre composición nutritiva del alimento. Registros de gestión de manejo (de celo, de cubriciones y nacimientos, de periodo de lactancia, entre otros). Registros del programa sanitario. Libro de visitas. Registros del programa alimenticio. Índices e informes de objetivos relacionados con la producción de la explotación. Partes o estadillos de producción. Gráficos de control de producción (de censo de reproductoras, de nulíparas, de cubriciones, de repeticiones, de número de partos, de nacidos viables, de días de intervalo parto-cubrición fértil, entre otros). Gráficos de control de parámetros ambientales. Partes, estadillos y registros de trabajo realizado y de las bajas de los operarios. Calendario de vacaciones y días de descanso del personal. Cuadrantes de distribución horaria y de tareas del personal de la explotación. Inventario y estado de uso de instalaciones, materiales y equipos de la explotación. Inventario de materias primas y otros insumos. Inventario de medicamentos y productos DDD, de materiales y equipos relacionados con el programa sanitario. Normativa reguladora de la actividad. Normativa medioambiental, sobre prevención de riesgos

laborales, bienestar animal y seguridad alimentaria. Gráficos de control de producción y calidad de leche (físicoquímica y bacteriológica). Bibliografía especializada. Manuales de cría y reproducción de animales. Normativa sobre producciones ecológicas. Cuadernos de explotación prescritos por la entidad certificadora.

## **UNIDAD DE COMPETENCIA 2: GESTIONAR LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN DE ANIMALES DE RECRÍA Y DE CEBO**

**Nivel: 3**

**Código: UC1496\_3**

### **Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Organizar el programa de identificación y manejo de animales de recría y de cebo para lograr su adaptación al funcionamiento de la explotación ganadera, supervisando las operaciones y cumpliendo la normativa sobre prevención de riesgos laborales, bienestar y sanidad animal y, cuando sea el caso, sobre producción ecológica u otras normas de calidad.

CR1.1 Los animales de recría y de cebo se controlan a su llegada a la explotación, comprobando su documentación y estado sanitario, para evitar la introducción de enfermedades y lograr su adaptación a la explotación.

CR1.2 Las operaciones de identificación de los animales de recría y de cebo se supervisan, comprobando que se cumple la normativa sobre identificación y registro de animales, y organizando nuevas identificaciones, en caso necesario.

CR1.3 El estado sanitario de los animales de recría y cebo recién llegados a la explotación se controla, verificando el aislamiento de animales sospechosos para evitar la introducción de enfermedades.

CR1.4 La agrupación de los animales de recría y de cebo en lotes homogéneos se supervisa, atendiendo a criterios de sexo, tamaño y disponibilidad de espacios, asegurando las necesidades mínimas de superficie por animal para garantizar su bienestar.

CR1.5 Las instalaciones donde se alojan los animales de recría se controlan, mediante la programación de los parámetros ambientales, atendiendo a criterios de raza, sexo, edad, estadio fisiológico y densidad de animales para optimizar su bienestar y producción, así como el cumplimiento de las normas de aplicación a la unidad de explotación.

CR1.6 El modo y grado de cumplimiento de las operaciones de identificación y manejo de los animales de recría y de cebo se controlan, analizando la información recogida en las fichas y registros de la explotación y el cronograma ejecutado para la mejora de los rendimientos.

CR1.7 Las operaciones de identificación y manejo se organizan, aplicando criterios económicos y de rentabilidad.

RP2: Controlar la aplicación del programa sanitario de los animales de recría y de cebo, procurando mantener unos elevados niveles de salud para maximizar la productividad de la explotación ganadera, supervisando las operaciones y cumpliendo la normativa sobre bienestar animal, medicamentos, producción ecológica, cuando sea el caso, y la normativa sobre denominaciones de origen, entre otras.

CR2.1 Las actuaciones profilácticas de los animales de recría y de cebo se programan, elaborando un cronograma, cumpliendo con el programa sanitario establecido en el plan de producción, consiguiendo maximizar el estatus sanitario de la explotación.

CR2.2 Los animales enfermos se detectan, mediante la identificación de signos, síntomas o alteraciones de parámetros predeterminados, sometiéndolos a manejo específico en caso requerido, y trasladando la situación a la dirección facultativa sanitaria de la explotación.

CR2.3 El estado de los animales enfermos se controla, supervisando el manejo, control y cuidados, aplicando protocolos sanitarios establecidos por la dirección facultativa para minimizar su tiempo de recuperación.

CR2.4 La aplicación de fármacos a los animales por parte de los operarios, se supervisa, dando instrucciones en caso requerido, para garantizar su indicación terapéutica, administración por las vías prescritas y el periodo de supresión de estos productos antes del sacrificio, de acuerdo a la prescripción veterinaria y con la normativa sobre producción ecológica que marca un plazo superior, imprescindible en el caso de antibióticos y antiparasitarios.

CR2.5 El registro de tratamientos aplicados, la custodia de recetas, albaranes y facturas se supervisan, comprobando los partes de trabajo, fichas y archivos correspondientes, para garantizar el cumplimiento de la normativa sobre medicamentos veterinarios.

CR2.6 Los medicamentos se controlan, verificando el almacenamiento y conservación, garantizado el cumplimiento de la normativa sobre medicamentos veterinarios, como normas de calidad privadas o de certificación ecológica, de ser el caso.

CR2.7 El estado de las instalaciones de los animales de recría y de cebo se controla, supervisando los trabajos de limpieza, desinfección, desinsectación y desratización (desrodentización), garantizando el cumplimiento de los protocolos de actuación establecidos por la dirección técnica de la explotación.

CR2.8 Las operaciones del programa sanitario de los animales de recría y de cebo de la explotación se organizan, aplicando criterios económicos y de rentabilidad.

CR2.9 Los envases y demás materiales de desecho se separan, atendiendo a su tipología, almacenándose en contenedores homologados, para su gestión por la empresa responsable del tratamiento de residuos.

RP3: Controlar el cumplimiento del programa de alimentación de la explotación ganadera, utilizando los medios existentes en la misma, para conseguir los objetivos establecidos en el plan de producción, verificando su realización y cumpliendo con la normativa sobre

prevención de riesgos laborales, bienestar animal y producción ecológica, cuando sea el caso, así como las normas de calidad diferenciada, de ser el caso particular de la explotación.

CR3.1 La adquisición de materias primas y otros insumos se establece, elaborando su programación, garantizando su aprovisionamiento continuo y la minimización de costes por cantidad y oportunidad de compra, y asegurando el cumplimiento de los requisitos de la normativa ecológica, de ser el caso.

CR3.2 Las materias primas, aditivos y otros productos elaborados se controlan, verificando el origen, acopio y cumplimiento del protocolo de conservación en el almacenamiento para garantizar su disponibilidad, según los requerimientos programados.

CR3.3 Las necesidades de alimentos se calculan, aplicando criterios establecidos, en función de la especie, edad y estado fisiológico, para garantizar la alimentación de los animales.

CR3.4 Las raciones alimenticias se controlan, supervisando que su elaboración se lleva a cabo de acuerdo con las fórmulas establecidas por la dirección facultativa, en función del estado sanitario y fisiológico de cada grupo animal, optimizando el bienestar, crecimiento y, en su caso, engorde de los mismos de forma rentable.

CR3.5 La distribución de raciones de volumen se programa, atendiendo a criterios establecidos en el programa de alimentación de la explotación, en función de la especie animal y su estado fisiológico, en los comederos, tolvas y/u otros lugares destinados a tal fin, garantizando que cubre las necesidades y mínimos normativos, en el caso de producción ecológica, de alimentos fibrosos.

CR3.6 La administración y distribución de raciones alimenticias se controlan, verificando el cumplimiento del programa alimenticio preestablecido, utilizando el calendario y la comprobación de las fichas y registros correspondientes y, en su caso, ordenando las actuaciones oportunas para maximizar y asegurar el consumo homogéneo en todos los individuos de cada lote.

CR3.7 El consumo de agua y de alimentos de los animales se controla, detectando la existencia de posibles alteraciones del comportamiento esperado de los índices productivos y, en su caso, ordenando actuaciones precisas sobre lotes de individuos enfermos o que no tienen un adecuado nivel de ingesta.

CR3.8 El cumplimiento de las especificaciones establecidas por la dirección técnica de la explotación en la alimentación de los animales se controla, supervisando la distribución de raciones alimenticias, fichas de elaboración, albaranes y facturas de adquisición de materias primas y/o productos elaborados, partes de trabajo y demás documentos.

CR3.9 Las operaciones incluidas dentro del programa de alimentación de animales de cría y de cebo de la explotación se organizan, aplicando criterios económicos y de rentabilidad.

CR3.10 Las praderas y pastizales accesibles, en su caso, a la explotación ganadera se mantienen, realizando pastoreo, utilizando los elementos de control y registro requeridos por la dirección técnica de la explotación y siguiendo los planes de

producción que aseguren el respeto a cargas ganaderas y tiempos de recuperación, para una mayor eficiencia de pastoreo, sanidad animal y fomento de la biodiversidad.

CR3.11 Los alimentos no consumidos o deteriorados por mala manipulación o almacenamiento se retiran, siguiendo el programa de alimentación, registrándolos en el soporte o formato disponible y comunicando la información a la persona facultativa responsable para que se introduzcan en la dieta las modificaciones pertinentes.

RP4: Gestionar los recursos humanos para llevar a cabo los procesos de producción de animales de cría y de cebo en instalaciones ganaderas, optimizando los recursos en función de los objetivos y actividades del plan de explotación, y cumpliendo con la normativa sobre prevención de riesgos laborales.

CR4.1 La distribución de los trabajos y las directrices de funcionamiento se establecen, teniendo en cuenta las actividades predeterminadas.

CR4.2 Los problemas planteados en relación con los trabajos realizados, personal y medios de producción se identifican, valorándolos y registrándolos en un informe que facilite su solución.

CR4.3 Los trabajos se controlan, verificando el cumplimiento según plan de prevención de riesgos laborales, y en caso contrario, dando las instrucciones requeridas para su corrección.

CR4.4 Los recursos humanos se distribuyen, adaptando las características y cualificaciones de las personas a los requerimientos de los puestos de trabajo.

CR4.5 La asignación de los trabajos y las directrices de funcionamiento se programan, teniendo en cuenta la naturaleza de las actividades a realizar y la cualificación de las personas disponibles, para que todos y cada uno de los trabajadores del grupo ejecute las operaciones encomendadas con la mayor eficacia y el menor impacto ambiental.

CR4.6 El personal de nueva incorporación se asesora técnicamente, adquiriendo las competencias necesarias para el desempeño del puesto de trabajo que va a ocupar.

CR4.7 Los informes y partes del trabajo a elaborar se establecen, controlando las horas de trabajo, rendimiento y costes, y evaluando los resultados de las actividades realizadas.

### **Contexto profesional:**

### **Medios de producción:**

Comederos de forrajes y tolvas de concentrados. Bebederos de canaleta o cazoleta. Material de manejo de animales, lonas, tajaderas, separadores. Sistema de ventilación, termómetros, calefactores, ventiladores, termostatos y cajas de regulación de temperatura y ventilación. Piensos, forrajes, silos de pienso, repartidores automáticos de pienso y forrajes, almacenes de pienso y forrajes. Aditivos para piensos. Animales de diferentes edades. Alojamientos para ganado. Praderas. Sistemas de cierre. Elementos de control del pastoreo. Stick. Equipos de Protección Individual (EPI). Equipos y materiales de

identificación. Cercas permanentes y móviles, mangas, equipos de pesaje, cepos de inmovilización, muelles de carga, vehículos de transporte y remolques. Descornadores, cauterizadores, anillos de goma y máquinas de aplicación. Medicamentos, materiales de aplicación de medicamentos inyectables, en pienso o en agua, neveras y material de conservación de medicamentos. Productos DDD: desinfectantes, desinsectantes y desratizantes. Material de recogida de muestras. Equipos y programas informáticos de gestión de cría de ganado. Material de oficina.

### **Productos y resultados:**

Programa de identificación y manejo de animales de recría y de cebo organizado. Aplicación del programa sanitario de los animales de recría y de cebo controlada. Cumplimiento del programa de alimentación de la explotación ganadera controlado. Recursos humanos gestionados.

### **Información utilizada o generada:**

Plan de producción. Programa de manejo, sanitario y alimenticio. Protocolos internos de actuación en la explotación. Plan de prevención de riesgos laborales. Fichas de control de operaciones en soporte papel o informático. Fichas técnicas de funcionamiento de diferentes equipos y materiales. Fichas de reconocimiento de enfermedades en la granja (general e individual). Fichas técnicas sobre necesidades alimenticias y nutritivas en las diferentes especies de ganado dependiendo de su momento productivo. Programa de pastoreo. Registros de praderas, cuaderno de explotación y libro de registro de la explotación. Registros de tiempos de espera antes del sacrificio. Índices y ratios de objetivos relacionados con la transición, recría y cebo. Calendario periódico de adquisición de animales de recría y de cebo en la explotación. Calendario periódico de adquisición de materias primas y otros insumos en la explotación. Partes, estadillos y registros de producción. Gráficos de control de producción. Partes, estadillos y registros de trabajo realizado y de las bajas de los operarios. Calendario de vacaciones y días de descanso del personal. Cuadrantes de distribución horaria y de tareas del personal de la explotación. Inventario y estado de uso de instalaciones, materiales y equipos de la explotación. Inventario de materias primas y otros insumos. Inventario de medicamentos y productos DDD, de materiales y equipos relacionados con el programa sanitario. Normativa medioambiental, sobre prevención de riesgos laborales, bienestar animal, seguridad alimentaria y producción ecológica. Normas sobre calidad. Bibliografía especializada. Manuales de cría y reproducción de animales. Libros de censos, tratamientos y alimentación.

## **UNIDAD DE COMPETENCIA 3: GESTIONAR LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN DE AVES Y DE HUEVOS**

**Nivel: 3**

**Código: UC1497\_3**

### **Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Controlar la preparación de instalaciones y naves de una explotación avícola, supervisando las operaciones, para la adaptación y desarrollo de grupos de aves, cumpliendo la normativa sobre bienestar animal y producción ecológica, cuando sea el caso.

CR1.1 Las instalaciones y naves de una explotación avícola se controlan, supervisando las operaciones de limpieza, desinfección y desratización, así como el tiempo de vacío sanitario prescrito entre la estancia de dos lotes consecutivos de aves (sistemas de producción todo dentro/todo fuera), garantizando la ruptura del ciclo biológico de los microorganismos que afectan la productividad de la explotación, la no pervivencia de insectos y roedores, y que los productos utilizados están autorizados por la normativa sobre producción ecológica, cuando sea el caso.

CR1.2 Los utensilios y equipos de las instalaciones se controlan, supervisando las operaciones de limpieza y desinfección, consiguiendo minimizar la existencia de microorganismos que afectan la productividad de la explotación, y comprobando que los productos utilizados están autorizados por la normativa aplicable sobre producción ecológica, cuando sea el caso.

CR1.3 Las instalaciones de alojamiento de las aves se supervisan, mediante la programación de los parámetros ambientales, atendiendo a criterios de especie, raza, sexo, edad, estadio fisiológico y densidad de animales para optimizar sus ratios productivos y de bienestar animal.

CR1.4 La explotación se controla, supervisando las operaciones de revisión y mantenimiento del vallado perimetral exterior, para evitar la entrada de aves silvestres y otros animales, y asegurar su aislamiento.

CR1.5 El modo y grado de cumplimiento de las operaciones de preparación de las instalaciones y naves de una explotación avícola se controlan, analizando la información recogida en las fichas, registros de la explotación y cronograma ejecutado, para la mejora de los rendimientos.

CR1.6 Las operaciones de preparación de instalaciones y naves de la explotación se organizan, aplicando criterios económicos, de rentabilidad y, cumpliendo la normativa sobre bienestar animal.

RP2: Organizar las operaciones del programa de manejo de aves (reproductores, aves para cría, recria, cebo y/o ponedoras) para lograr su adaptación al funcionamiento de la explotación, supervisando las operaciones y cumpliendo la normativa sobre bienestar animal y, cuando sea el caso, la normativa sobre producción ecológica en materia de aves de corral.

CR2.1 Las aves y huevos de cría se organizan a su llegada a la explotación, supervisando la documentación y estado sanitario, para evitar la introducción de enfermedades y lograr su adaptación, y en el caso de producción ecológica, además, controlando el registro de edad de entrada de los pollitos y periodos de conversión establecidos en avicultura ecológica.

CR2.2 La agrupación de aves en lotes homogéneos se establece, supervisando el cumplimiento de los criterios establecidos en cuanto a sexo, edad, estado productivo, disponibilidad de espacios, entre otros, según el plan de explotación de la empresa.

CR2.3 Las operaciones relacionadas con la reproducción (elección, eliminación de reproductores y configuración de lotes de reproducción) se determinan, en función de que la producción de huevos fértiles para incubación se maximice y, en su caso,

ordenando actuaciones para recuperación de reproductores accidentados o de poca vitalidad o para su eliminación definitiva.

CR2.4 Las operaciones específicas de manejo de aves según sexo, grupo de edad y estado fisiológico se programan, teniendo en cuenta criterios económicos, de rentabilidad, bienestar animal y protección medio ambiental, para optimizar la productividad de la explotación.

CR2.5 La programación de las operaciones de manejo (todo dentro/todo fuera), en su caso, de multiedades se establece, teniendo en cuenta criterios económicos, de rentabilidad, bienestar animal y protección medio ambiental para optimizar la productividad de la explotación.

CR2.6 Las operaciones de manejo de aves se determinan, analizando la información recogida en fichas, registros y cronograma ejecutado, así como en el cuaderno de explotación en el caso de producción ecológica, para la mejora de sus rendimientos, cumpliendo el programa establecido por la dirección técnica de la explotación.

CR2.7 La compra de aves en producción ecológica se programa, con anterioridad a su llegada a la explotación, presentando el impreso requerido por la autoridad competente y solicitando, si es pertinente, la excepcionalidad de incorporar animales procedentes de explotaciones no certificadas como ecológicas.

CR2.8 La producción ecológica de pollos se planifica, asegurando que tengan los tiempos mínimos recogidos en la normativa sobre producción ecológica, para su sacrificio y velocidad de crecimiento.

RP3: Gestionar el programa sanitario de las aves de cría, recria, cebo y/o ponedoras, supervisando las operaciones, para maximizar el nivel de salud y bienestar de los animales y la productividad de la explotación, cumpliendo la normativa sobre bienestar animal y producción ecológica, en caso necesario, en materia de aves de corral.

CR3.1 El cronograma de las actuaciones profilácticas se elabora, para maximizar el estado de salud de los animales, atendiendo al programa sanitario establecido en el plan de producción y en consonancia con lo establecido en la normativa sobre producción ecológica, cuando sea el caso, en cuanto a las restricciones específicas del uso de prácticas profilácticas.

CR3.2 La detección de aves enfermas se controla, verificando la identificación de signos, síntomas o alteraciones de parámetros predeterminados para, en su caso, someterlas en un lazareto sanitario al manejo determinado por la dirección facultativa.

CR3.3 El manejo, control y cuidados de las aves enfermas se valora, determinando si económicamente es rentable aplicar tratamientos sanitarios, y teniendo en cuenta las restricciones y limitaciones en este sentido que marca la normativa sobre producción ecológica, en el caso de explotaciones certificadas.

CR3.4 El tratamiento sanitario de las aves enfermas se controla, supervisando el cumplimiento de protocolos sanitarios establecidos por la dirección facultativa, para minimizar el tiempo de recuperación de los animales.

CR3.5 La aplicación por parte de los operarios de la explotación de fármacos a las aves se controla, dando instrucciones en relación con las indicaciones terapéuticas, vías de administración prescritas y periodo de supresión de estos productos antes del sacrificio, y comprobando que se cumplen la normativa sobre producción ecológica, cuando sea el caso, en materia de medicamentos que se pueden administrar, en el caso de explotaciones certificadas.

CR3.6 El registro de tratamientos aplicados, la custodia de recetas, albaranes y facturas se comprueban, supervisando los partes de trabajo, fichas y archivos correspondientes, para garantizar el cumplimiento de la normativa sobre medicamentos veterinarios y producción ecológica, cuando sea el caso.

CR3.7 El almacenamiento y conservación de los medicamentos se controla, supervisando que se cumple la normativa sobre medicamentos.

CR3.8 Las operaciones de retirada de residuos sólidos (yacijas, cadáveres y sus restos, plumas y otros subproductos), almacenamiento, compostaje o su eliminación fuera de la explotación, así como las operaciones de distribución de cama limpia, se supervisan, evitando la propagación de enfermedades.

CR3.9 Las operaciones periódicas de limpieza, desinfección, desinsectación y desratización (desrodentización) sobre utensilios, equipos e instalaciones y naves se controlan, supervisando el cumplimiento del programa sanitario establecido en el plan de producción y de la normativa sobre producción ecológica en materia de productos autorizados para dichas operaciones, en el caso de explotaciones certificadas.

CR3.10 Las labores del programa sanitario de la explotación se organizan, aplicando criterios de salud y bienestar animal, económicos y ambientales.

RP4: Controlar el cumplimiento del programa de alimentación de la explotación, verificando las actuaciones desarrolladas, para la consecución de los objetivos establecidos en el plan de producción y según la normativa sobre bienestar animal y producción ecológica, cuando sea el caso.

CR4.1 La adquisición de materias primas y otros insumos se controla, verificando su aprovisionamiento continuo y la minimización de costes por cantidad y oportunidad de compra, y comprobando que proceden de agricultura ecológica y no contienen aditivos no autorizados, en el caso de explotaciones certificadas.

CR4.2 El acopio y almacenamiento de materias primas, aditivos y otros productos elaborados se controlan, supervisando su disponibilidad según los requerimientos programados en el plan de producción, y comprobando que se cumple la normativa sobre producción ecológica, cuando sea el caso.

CR4.3 El cumplimiento del protocolo de conservación de materias primas, aditivos y otros productos elaborados se controla, supervisando que el mantenimiento de dichos productos cumple la normativa sobre alimentación animal.

CR4.4 Las necesidades de alimentos se calculan, según especie, edad y estado fisiológico, garantizando la alimentación de las aves.

CR4.5 La elaboración de las raciones alimenticias se controla, supervisando que las fórmulas responden al estado sanitario y fisiológico de cada grupo de aves, optimizando su bienestar, crecimiento y engorde de forma rentable.

CR4.6 La administración y distribución de raciones alimenticias se controla, mediante la supervisión del calendario y programa preestablecidos, comprobación de fichas y registros y, en su caso, ordenando actuaciones para maximizar y asegurar el consumo homogéneo de alimento en todas las aves de cada lote.

CR4.7 Los depósitos de almacenamiento, conducciones, comederos y bebederos se controlan, supervisando que el suministro, distribución de alimento y agua son suficientes y cumplen los parámetros de calidad sanitaria establecidos por la dirección facultativa.

CR4.8 El consumo de agua y alimentos de las aves se controla, detectando posibles alteraciones del comportamiento esperado de los índices productivos, ordenando, en su caso, actuaciones sobre lotes de animales enfermos o que presentan niveles de ingesta anormales.

CR4.9 El cumplimiento de las especificaciones establecidas por la dirección técnica de la explotación se controla, supervisando las fichas de elaboración y de distribución de raciones alimenticias, albaranes, facturas de adquisición de materias primas y/o productos elaborados, partes de trabajos, además de los certificados ecológicos de los productores de las materias primas adquiridas como suplementación para los animales, en el caso de producción certificada, entre otros documentos.

CR4.10 Las operaciones incluidas dentro del programa de alimentación de la explotación se organizan, aplicando criterios de salud y bienestar animal, económicos, de sostenibilidad, de rentabilidad y en el caso de explotaciones de cría ecológica, además, planificando la composición de los parques de ejercicio donde se hace el refuerzo nutricional, la rotación y producción para que siga las indicaciones de la normativa sobre producción ecológica.

RP5: Controlar las operaciones de recogida y manejo de huevos, para asegurar su calidad, así como de manejo y expedición de pollos recién nacidos, para asegurar su viabilidad, utilizando los medios técnicos disponibles en la explotación y cumpliendo la normativa sobre bienestar animal, seguridad alimentaria y, en caso necesario, la normativa sobre producción ecológica.

CR5.1 Las operaciones relacionadas con la recogida de huevos se programan, atendiendo a criterios de periodicidad del proceso, destino, control productivo, higiene y calidad.

CR5.2 Las operaciones programadas de manejo de los huevos en la incubadora se controlan, supervisando que los huevos fecundados ofrezcan la máxima viabilidad.

CR5.3 El periodo de incubación y los parámetros ambientales de la incubadora se controlan, supervisando que responden a criterios de especie y que cumplen condiciones específicas que aseguren éxito en la incubación.

CR5.4 Las operaciones de transporte y almacenamiento de huevos de consumo se controlan, verificando que se producen las mínimas pérdidas, alteraciones o defectos de integridad.

CR5.5 Las operaciones sobre los pollos recién nacidos en la incubadora y en la sala de expedición se controlan, verificando que se producen un número de nacimientos tal que permite conseguir la máxima productividad en la explotación avícola.

CR5.6 El cumplimiento de las recomendaciones establecidas en las guías de buenas prácticas avícolas y, en el caso de producción certificada, de la normativa aplicable sobre producción ecológica se controla, supervisando las fichas y registros correspondientes a la recogida, transporte, almacenamiento, incubación de huevos, nacimiento y expedición de pollos.

CR5.7 Las labores de recogida de huevos, manejo de equipos de transporte, almacenamiento, incubación, manejo de pollitos y propias de la sala de expedición de pollos en la explotación avícola se organizan, en base a criterios de salud y bienestar animal, económicos y de rentabilidad.

RP6: Gestionar recursos humanos para producción de aves de cría, recría, cebo y/o ponedoras, optimizando los equipos de trabajo en función de los objetivos y actividades del plan de explotación, y cumpliendo la normativa sobre prevención de riesgos laborales.

CR6.1 La distribución de los trabajos y las directrices de funcionamiento se establecen, teniendo en cuenta las actividades predeterminadas.

CR6.2 Los problemas planteados en relación con los trabajos realizados, personal y medios de producción se identifican, valorándolos y registrándolos en un informe que facilite su solución.

CR6.3 Los trabajos se controlan, verificando el cumplimiento del plan sobre prevención de riesgos laborales, y en caso contrario, dando las instrucciones requeridas para su corrección.

CR6.4 Los recursos humanos se distribuyen, adaptando las características y cualificaciones de las personas a los requerimientos de los puestos de trabajo.

CR6.5 La asignación de los trabajos y las directrices de funcionamiento se programan, teniendo en cuenta la naturaleza de las actividades a realizar y la cualificación de las personas disponibles, para que todos y cada uno de los trabajadores del grupo ejecute las operaciones encomendadas con la mayor eficacia y el menor impacto ambiental.

CR6.6 El personal de nueva incorporación se asesora técnicamente, adquiriendo las competencias necesarias para el desempeño del puesto de trabajo que va a ocupar.

CR6.7 Los informes y partes del trabajo a elaborar se establecen, controlando las horas de trabajo, rendimiento y costes, y evaluando los resultados de las actividades realizadas.

**Contexto profesional:**

**Medios de producción:**

Gallineros y espacios al aire libre. Comederos. Bebederos. Bomba de agua. Depósitos de agua. Material de manejo de animales. Sistema de ventilación. Termómetro. Lámparas de calor, lámparas de rayos ultravioleta, placas de calefacción, calefactores, termostatos y cajas de regulación de temperatura y ventilación. Automatismos de iluminación. Piensos. Silos de piensos. Repartidores automáticos de piensos. Almacenes de piensos. Correctores vitamínico-minerales. Aditivos para piensos. Conservantes. Aves de diferentes edades. Alojamientos para aves. Tijeras. Juego de herramientas. Nidales, jaulas y baterías. Incubadora. Nacedora. Cinta transportadora de huevos. Clasificadora de huevos. Bandejas de incubación. Cartones de alvéolos y cajas para huevos. Equipos de Protección Individual (EPI). Equipos, sistemas y materiales de identificación y marcaje de aves y de huevos. Productos y equipos de limpieza: detergentes. Productos DDD: desinfectantes, desinsectantes y desratizantes (desrodenticidas). Equipos de higiene. Lazareto sanitario. Medicamentos, material para la aplicación de medicamentos inyectables, en pienso, en agua o tópico, neveras y material de conservación de medicamentos. Contenedores residuos de medicamentos veterinarios. Equipos y programas informáticos de gestión de explotaciones avícolas. Material de oficina. Material de recogida de muestras. Vallas y estructuras de contención de alimañas y árboles. Utensilios agrícolas para el mantenimiento de las coberturas vegetales de los parques de ejercicio.

**Productos y resultados:**

Preparación de instalaciones y naves de una explotación avícola controlada. Operaciones del programa de manejo de aves (reproductores, aves para cría, recría, cebo y/o ponedoras) organizadas. Programa sanitario de las aves de cría, recría, cebo y/o ponedoras gestionado. Cumplimiento del programa de alimentación de la explotación gestionado. Operaciones de recogida y manejo de huevos, así como de manejo y expedición de pollos recién nacidos controladas. Recursos humanos gestionados.

**Información utilizada o generada:**

Plan de explotación (reproducción y producción). Programa de manejo, sanitario y alimenticio. Protocolos internos de actuación en la explotación (en preparación y distribución de raciones alimenticias; de limpieza, desinfección, desinsectación y desratización (desrodenticización); de identificación de animales, entre otros). Plan de prevención de riesgos laborales. Fichas de reconocimiento de enfermedades propias de granjas avícolas (general e individual). Fichas técnicas sobre necesidades alimenticias y nutritivas en las diferentes especies de aves. Ficha técnica del funcionamiento de diferentes equipos y materiales. Registros de reproductores, de cruzamientos y de puesta. Registro de operaciones del programa sanitario: medicamentos, administración y almacenaje. Registro de tiempos de espera para la comercialización de huevos y de aves antes del sacrificio. Gráficos de control de producción, de pollitas de reposición, de puesta, de incubación, de censo de reproductoras, de nacidos viables. Gráficos de control de parámetros ambientales. Índices e informes de objetivos relacionados con la estructura de la explotación, con el ciclo reproductivo y con la producción de huevos. Partes o estadillos de producción. Partes, estadillos y registros de trabajo realizado y de las bajas de los operarios. Calendario periódico de adquisición de aves para la explotación. Calendario periódico de adquisición de materias primas y otros insumos en la explotación. Calendario de vacaciones y días de descanso del personal. Cuadrantes de distribución horaria y de tareas del personal de la explotación. Normativa medioambiental, sobre prevención de riesgos laborales, bienestar animal y seguridad alimentaria. Normativa sobre producción ecológica. Bibliografía especializada. Manuales de cría y reproducción de animales. Calendario del uso de los parques de ejercicio (rotaciones).

## UNIDAD DE COMPETENCIA 4: GESTIONAR LAS INSTALACIONES, MAQUINARIA, MATERIAL Y EQUIPOS DE LA EXPLOTACIÓN GANADERA

Nivel: 3

Código: UC0536\_3

### Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Verificar el mantenimiento y el estado sanitario de las instalaciones de la explotación ganadera con el fin de facilitar la ubicación del ganado, el desarrollo de las diferentes actividades, de acuerdo con la normativa aplicable de bienestar animal y seguridad alimentaria.

CR1.1 El plan de mantenimiento de instalaciones de la explotación ganadera se establece optimizando costes y tiempos, y controlando su ejecución.

CR1.2 El programa LDDD de la explotación se planifica con el asesoramiento del responsable técnico competente.

CR1.3 Las diferentes estancias donde se ubica el ganado se revisan con la frecuencia establecida, comprobando que proporcionan comodidad, están localizadas en el lugar indicado, y no contienen elementos peligrosos, cumpliendo con las medidas sanitarias aplicables.

CR1.4 Las instalaciones al aire libre se revisan para asegurar la suficiente protección del ganado contra las inclemencias del tiempo, los depredadores y el riesgo de enfermedades.

CR1.5 Las instalaciones al aire libre se revisan, comprobando que la accesibilidad a las estancias se ajusta a las características del ganado y no presente barreras, ni expongan al mismo a elementos peligrosos que puedan causarles heridas o lesiones.

CR1.6 Los equipos de aplicación del programa LDDD se preparan y mantienen siguiendo los protocolos establecidos por el responsable técnico competente.

CR1.7 Los parámetros tales como circulación del aire, concentración de polvo, temperatura y humedad relativa del aire, concentración de gases y nivel de iluminación se controlan manteniéndolos dentro de límites que no sean perjudiciales para los animales.

CR1.8 Las instalaciones eléctricas, de suministro de agua y los sistemas de vigilancia del ganado de la explotación se supervisan con la frecuencia requerida, comprobando su estado y funcionamiento.

CR1.9 La aplicación del programa LDDD se supervisa según los protocolos establecidos y en colaboración con el responsable técnico competente.

CR1.10 El almacenamiento y/o eliminación de los residuos y subproductos generados, se verifica que se realiza en los lugares establecidos según normativa aplicable, impidiendo la propagación y difusión de plagas.

CR1.11 Las instrucciones requeridas se dan en caso de incumplimiento de la normativa aplicable en la realización de las operaciones de acondicionamiento y mantenimiento de las instalaciones.

RP2: Programar las tareas de mantenimiento de las máquinas, material y equipos (útiles y herramientas) de la explotación ganadera para que se encuentren operativas, verificando que cumplen la normativa aplicable.

CR2.1 El plan de mantenimiento preventivo (de primer nivel) a corto y medio plazo de la maquinaria y equipos (engrasas, limpiezas, cambio de aceites y filtros, entre otras actuaciones) se elabora, teniendo en cuenta los métodos de trabajo, la ordenación de las fases del mismo, optimizando costes y tiempos de trabajo.

CR2.2 La documentación técnica y otras fuentes de información disponibles se analizan, determinando el alcance de las posibles averías o fallos de las máquinas, material y equipos y elaborando un plan de actuación, manteniéndola actualizada, según el orden establecido.

CR2.3 El plan de actuación de mantenimiento se elabora en casos de averías o fallos de las máquinas material y equipos.

CR2.4 El calendario y criterios objetivos de utilización de la maquinaria se elabora de acuerdo con el programa de producción establecido.

CR2.5 Las fichas y partes de trabajo se elaboran, indicando tiempos de funcionamiento, consumos e interrupciones producidas y sus causas, controlando los equipos y máquinas, según el programa de mantenimiento previsto.

CR2.6 El informe técnico del diagnóstico se emite con la información requerida, identificando las averías a reparar en un taller especializado, y aquellas que con reparaciones básicas puedan realizarse en el taller, restableciendo el funcionamiento de las instalaciones, maquinaria y equipos.

RP3: Controlar el mantenimiento y utilización de la maquinaria, material y equipos (útiles y herramientas) de la explotación, para verificar, que se cumple la normativa aplicable, evitando su deterioro y posibles riesgos.

CR3.1 Las operaciones de revisión, mantenimiento periódico y puesta a punto de la maquinaria, material y equipos (útiles y herramientas) de la explotación se verifica que se realizan en tiempo, medios y forma establecidos, siguiendo las instrucciones especificadas en los procedimientos y con la periodicidad indicada en los manuales y/o protocolos.

CR3.2 Las reparaciones básicas y la sustitución de elementos o piezas averiadas se verifica que se realizan con operaciones sencillas, con los repuestos requeridos y siguiendo los procedimientos establecidos.

CR3.3 La maquinaria, material y equipos se controla que estén ordenados y ubicados en lugares establecidos y en condiciones de uso.

CR3.4 La maquinaria se supervisa, verificando que está adaptada a la normativa aplicable cuando tienen que circular por las vías públicas.

CR3.5 La funcionalidad de los equipos e instalaciones se comprueba, verificando que responde a los criterios de homologación establecidos mediante un control final.

CR3.6 El manejo de la maquinaria, material y equipos (útiles y herramientas) de la explotación se inspecciona, asegurando que se realice conforme a los requerimientos de cada operación y ritmo de trabajo requerido.

CR3.7 Las instrucciones, en caso de desviaciones de la normativa aplicable en la realización de las operaciones de mantenimiento y manejo de máquinas, material y equipos (útiles y herramientas) se dan, corrigiendo la situación.

CR3.8 El botiquín de primeros auxilios se revisa y se dota, manteniéndose en estado de uso inmediato.

CR3.9 Las técnicas de asistencia sanitaria básicas y de primeros auxilios se aplican con rapidez en caso de accidente.

RP4: Gestionar un taller de mantenimiento y reparaciones básicas de maquinaria y equipos ganaderos, según los medios disponibles y las operaciones a realizar, para verificar que se cumple la normativa aplicable.

CR4.1 El taller se organiza, comprobando que sus equipos y herramientas estén en condiciones de su inmediata utilización.

CR4.2 Las necesidades de aprovisionamiento a corto y medio plazo se evalúan a partir del «stock» de materiales, herramientas y repuestos existente.

CR4.3 Los suministros y gastos de materiales se ajustan a los cálculos previamente elaborados.

CR4.4 La información técnica de suministros y proveedores se registra en las fichas pertinentes, manteniéndola actualizada.

CR4.5 El material recibido se revisa, comprobando que se corresponde con lo solicitado y que su estado y funcionamiento se ajusta a lo establecido.

CR4.6 La provisión de materiales del taller se realiza en cantidad y calidad según lo establecido, controlando las operaciones de reparación previstas.

CR4.7 Las condiciones de almacenamiento y conservación de materiales, útiles y herramientas se supervisan, comprobando que se ajustan a lo establecido.

CR4.8 Los equipos de extinción de incendios se revisan, asegurando que están es estado de uso inmediato y señalizados según la normativa aplicable.

CR4.9 Las instrucciones requeridas se dan en caso de incumplimiento de la normativa aplicable en la gestión de un taller de mantenimiento y reparaciones básicas de maquinaria y equipos ganaderos.

RP5: Elaborar informes técnicos de adquisiciones o sustitución de maquinaria, equipos y útiles ganaderos que llegan al final de su vida útil (amortizados) para cubrir nuevas necesidades de la empresa.

CR5.1 Los datos sobre los tiempos de operación de maquinaria, materiales consumidos (gasóleo, aceite) y averías producidas se registran, periódicamente.

CR5.2 Los costes anuales de utilización reales obtenidos a lo largo del año se comparan con las ofertas de servicio a precios de mercado optimizando recursos.

CR5.3 La adquisición de máquinas y equipos se programa, cubriendo nuevas necesidades de la explotación.

CR5.4 La sustitución de equipos se programa cuando se aprecien diferencias significativas entre los costes reales y los previstos, o cuando las averías alteren el programa de trabajo establecido.

CR5.5 La documentación técnica y económica disponible sobre las máquinas y equipos en el mercado se analiza, determinando el plan de sustitución de los que se encuentran amortizados y obsoletos y no son rentables.

CR5.6 El informe técnico-económico de adquisiciones de maquinaria se elabora con la información requerida estableciendo el plan de adquisiciones, indicando las características técnicas, rentabilidad de la inversión, financiación y coste de la operación.

RP6: Coordinar los recursos humanos para la gestión de instalaciones, maquinaria, material y equipos de la explotación ganadera, en función de los objetivos y actividades establecidas, para optimizarlos.

CR6.1 La distribución de los trabajos y las directrices de funcionamiento en la gestión de instalaciones, maquinaria, material y equipos de la explotación ganadera se establecen, teniendo en cuenta las actividades predeterminadas.

CR6.2 Los problemas relativos a trabajos realizados, personal y medios de producción identificados se solucionan con los medios disponibles.

CR6.3 Los trabajos de gestión de instalaciones, maquinaria, material y equipos de la explotación ganadera se verifican, comprobando el cumplimiento según el plan de prevención de riesgos laborales, dando las instrucciones requeridas para su corrección en caso contrario.

CR6.4 Los recursos humanos se distribuyen, adaptando las características y cualificaciones de las personas a los requerimientos de los puestos de trabajo.

CR6.5 Las tareas y responsabilidades de los recursos humanos en la gestión de instalaciones, maquinaria, material y equipos de la explotación ganadera se asignan a cada trabajador, de tal manera que el grupo ejecute y finalice las operaciones, cumpliendo los objetivos establecidos.

CR6.6 El personal de nueva incorporación se asesora técnicamente en los aspectos relacionados con el puesto de trabajo a ocupar.

CR6.7 Los informes y partes del trabajo de gestión de instalaciones, maquinaria, material y equipos de la explotación ganadera a elaborar se establecen, controlando las horas de trabajo, rendimiento y costes, y evaluando los resultados de las actividades realizadas.

### **Contexto profesional:**

### **Medios de producción:**

Máquinas autopropulsadas para la aplicación de productos sanitarios, la carga, la descarga y el transporte de materias primas y animales, para la limpieza, para la alimentación, extracción y conservación de productos ganaderos. Instrumentos para el mantenimiento y reparación de máquinas y equipos. Bancos de trabajo, juegos de herramientas, taladradora, gatos hidráulicos, equipos de engrase, compresor, depósitos para el almacenamiento de combustibles y lubricantes. Máquinas, equipos e instalaciones ganaderas.

### **Productos y resultados:**

Instalaciones ganaderas en estado de uso para facilitar la ubicación del ganado y así como el desarrollo de las diferentes actividades de la explotación. Programas LDDD supervisados. Tareas de mantenimiento de las máquinas, material y equipos (útiles y herramientas) de la explotación ganadera programadas. Maquinaria, material y equipos (útiles y herramientas) de la explotación en estado de uso. Taller de mantenimiento y reparaciones básicas de la maquinaria y equipos ganaderos gestionado. Informes técnicos de adquisiciones para sustituir la maquinaria, equipos y útiles ganaderos que llegan al final de su vida útil (amortizados) y para cubrir nuevas necesidades de la empresa elaborados. Recursos humanos necesarios para la gestión de las instalaciones, maquinaria, material y equipos de la explotación ganadera coordinados.

### **Información utilizada o generada:**

Manuales de servicio. Manuales de máquinas y equipos. Información técnica sobre prestaciones de trabajo. Información técnica sobre posibilidades y limitaciones de las máquinas a utilizar. Manuales técnicos de mantenimiento de máquinas e instalaciones ganaderas. Normativa aplicable sobre Prevención de Riesgos Laborales.

## **UNIDAD DE COMPETENCIA 5: GESTIONAR DE FORMA INTEGRADA LA GANADERÍA ECOLÓGICA EN LOS AGROECOSISTEMAS**

**Nivel: 3**

**Código: UC2790\_3**

### **Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Gestionar la procedencia de los animales y las operaciones de conversión de la explotación ganadera ecológica, incluidos los pastos y/o cualquier agroecosistema para la alimentación de los animales existentes en esa unidad, verificándolo con el control y archivo de la documentación exigida por la autoridad competente.

CR1.1 Los programas de cría de los animales de producción ecológica se supervisan, comprobando que nacen y se crían en unidades de producción ecológica, utilizando preferentemente razas autóctonas y locales adaptadas al territorio y registrando la documentación en el formato requerido por la dirección técnica.

CR1.2 Los periodos de conversión establecidos en avicultura ecológica (aves de corral), así como la no utilización de métodos intensivos de cría se controlan, comprobando que alcanzan una edad mínima o que se utilizan estirpes de crecimiento lento para la cría al aire libre.

CR1.3 Los periodos de conversión específicos al sistema de cría ecológica para animales no ecológicos en una unidad de producción, una vez iniciado el mismo, así como en el caso de conversiones simultáneas, animales, pastos y/o terrenos agrícolas se supervisan, comprobando que se respeta lo establecido en la normativa sobre producción ecológica.

RP2: Gestionar el programa de reproducción en producción ecológica, la selección de animales aptos para la cría ecológica y las excepcionalidades permitidas para la utilización de animales no ecológicos, con fines de cría y reproducción.

CR2.1 El programa de reproducción en producción ecológica se supervisa, comprobando que se utilizan métodos naturales de cubrición, que no se aplican técnicas reproductivas artificiales y que no se inducen los celos con hormonas y/o sustancias de síntesis, salvo en casos autorizados.

CR2.2 Los tiempos mínimos de destete en los animales nacidos en la explotación ecológica se respetan, cumpliendo lo indicado en la normativa sobre producción ecológica, para cada especie animal.

CR2.3 La selección de razas se vigila, verificando que es acorde a los principios de producción ecológica, garantizando el bienestar animal (no sufrimiento, estado de salud, no mutilación e integridad física de los animales), dando preferencia a razas/estirpes con un alto grado de diversidad genética, adaptación, resistencia a enfermedades, eligiendo preferentemente razas autóctonas.

CR2.4 La utilización de animales no ecológicos en unidades de producción ecológica con fines de cría se supervisa, cuando se constituya por primera vez el rebaño, o cuando se emprenda su renovación, comprobando que realiza conforme a lo especificado en la normativa sobre producción ecológica.

RP3: Gestionar el programa de alimentación del rebaño en la unidad ecológica ganadera y el manejo del pastoreo, supervisando que se cumplen las recomendaciones nutricionales establecidas por la persona facultativa responsable, así como lo indicado en la normativa sobre producción ecológica.

CR3.1 El origen de las materias primas utilizadas en la alimentación del ganado se vigila, comprobando que proceden de agricultura ecológica y/o en conversión, preferentemente de la explotación agraria, donde se ubica la unidad de producción ecológica ganadera o en otras de la misma región, que la utilización de materias primas no ecológicas para la elaboración de concentrados y piensos ha sido autorizada por la autoridad competente y que no se utilizan factores de crecimiento, piensos medicamentosos ni aminoácidos sintéticos.

CR3.2 La alimentación de los animales se supervisa, comprobando que tienen acceso permanentemente a pastos y forrajes, que no se someten a alimentación forzada durante el ciclo de cría y que es acorde a las necesidades nutricionales de las etapas de desarrollo, controlando, al estar prohibido en la normativa aplicable relativa a producción ecológica, que no se practica alimentación restringida, que no se administran dietas que puedan favorecer la aparición de anemias y no se realiza alimentación forzada en las prácticas de engorde.

CR3.3 El plan agrícola y/o pastoril y la fertilización del suelo se planifica, estableciendo alternativas y rotaciones de cultivo con especies/variedades de cereales y leguminosas adaptadas al territorio, y elaborando un calendario de aprovechamiento del ganado para asegurar una alimentación autosuficiente a lo largo de todo el año.

CR3.4 La alimentación de animales de producción ecológica, se supervisa, comprobando que pastan en agroecosistemas ecológicos y que la suplementación de la ración diaria cumple con la normativa sobre producción ecológica en lo relativo al porcentaje de materia seca establecido para forrajes, mientras que los no ecológicos se alimentan de pastizales ecológicos durante un tiempo limitado y siempre con prácticas respetuosas con el medio ambiente.

CR3.5 Las solicitudes de entrada de nuevos animales, especialmente en el caso que procedan de explotaciones no ecológicas, se tramitan presentando la solicitud ante la autoridad competente, cumpliendo la normativa sobre producción ecológica, en concreto la relativa a ratios.

CR3.6 El manejo del pastoreo tanto en terrenos ecológicos como en no ecológicos (comunales y de trashumancia) se controla, supervisando que se cumple la normativa sobre producción ecológica, en lo que se refiere a cargas ganaderas, tiempos establecidos (trashumancia), requisitos y prácticas pecuarias.

CR3.7 El manejo de las operaciones nutricionales en producción ecológica, (materias primas, aditivos, excepciones y prohibiciones alimentarias en las raciones diarias, así como las fórmulas de piensos y alimentos) y en ganaderías en conversión se controlan, supervisando que se cumplen los requisitos aplicables en la normativa sobre producción ecológica durante el ciclo de cría (desde su entrada hasta la salida de la explotación ecológica), verificando también el estado y almacenamiento de las materias primas, así como la maquinaria o dispensadores donde se almacenan los piensos.

CR3.8 El manejo del pastoreo y suplementación se planifica, en función del calendario de aprovechamientos, teniendo presente las cargas ganaderas máximas reguladas en la normativa sobre producción ecológica, atendiendo a las necesidades de los animales del lote o rebaño en cuestión, estimando la materia seca y las propiedades nutricionales de los pastos, así como los tiempos de descanso y ocupación que se requieren para recuperar el vigor en aras de un aprovechamiento rentable y sostenible en el tiempo.

RP4: Gestionar el programa de manejo sanitario, atención y prácticas veterinarias del rebaño y el bienestar animal en la explotación ganadera ecológica, supervisando las normas profilácticas, tratamientos veterinarios y prácticas zootécnicas relativas a bienestar fijadas para las especies ganaderas, asegurando el cumplimiento de los requisitos de salud y bienestar establecidas en la normativa sobre producción ecológica.

CR4.1 Los planes holísticos de salud, en lo que se refiere a medidas profilácticas, uso de medicamentos inmunológicos, uso de productos de limpieza, desinfección y desratización (desrodentización) permitidos en las instalaciones se supervisan, comprobando la no utilización de sustancias prohibidas tanto en el crecimiento y producción del ciclo de cría, como en el programa DDD de la explotación.

CR4.2 Los tratamientos veterinarios alopáticos de síntesis química se gestionan, de acuerdo a la normativa sobre producción ecológica, en base a un diagnóstico clínico, periodos de aplicación y tiempos de espera para poder comercializar su producción como ecológica.

CR4.3 Las afecciones que se presentan durante el ciclo de cría, el uso de productos fitoterapéuticos, homeopáticos u otras terapias naturales para minimizar el uso de medicamentos alopáticos, incluidos los antibióticos, se evalúan, analizando que sus efectos terapéuticos resultan eficaces para el control de las enfermedades, evitando el sufrimiento animal y, en caso de no producir los efectos deseados, gestionando otro tipo de tratamiento que cumpla con lo exigido por la normativa sobre producción ecológica.

CR4.4 Las medidas preventivas para evitar la aparición de enfermedades nutricionales en el ciclo de cría se supervisan, comprobando que se da preferencia a la utilización de materias primas de origen mineral, oligoelementos y/o enzimas autorizadas para su uso en producción ecológica.

CR4.5 Los tratamientos alopáticos en general y los antibióticos en particular, así como las terapias naturales se aplican, siempre bajo prescripción de la persona facultativa responsable, previo diagnóstico clínico, registrando en el libro de sanidad animal los datos requeridos por la autoridad competente para su posterior consulta en las inspecciones que se realicen en la unidad ecológica ganadera.

RP5: Gestionar el programa de bienestar animal en la explotación ganadera ecológica, de forma integrada con la salud del rebaño, supervisando que las prácticas zootécnicas se realizan conforme a lo exigido en la normativa sobre producción ecológica.

CR5.1 El cumplimiento de las normas de bienestar animal en la explotación ganadera ecológica se verifica, comprobando que se siguen los protocolos elaborados según lo exigido en la normativa aplicable sobre producción ecológica, y controlando que las prácticas zootécnicas (carga ganadera, condiciones de alojamiento, entre otras) satisfacen las necesidades fisiológicas, etológicas y de desarrollo de los animales durante el ciclo de cría ecológico.

CR5.2 El plan de bienestar animal en el ciclo de cría ecológico se supervisa para no favorecer los umbrales del malestar, comprobando que no se realizan actividades prohibidas por la normativa sobre producción ecológica, como es el amarrado o aislamiento del ganado, el no tener acceso a las zonas al aire libre, pastos para hacer ejercicio, pastizales para su nutrición y el sobrepastoreo.

CR5.3 Las mutilaciones en las prácticas tradicionales de producción (castración física, nunca química) se supervisan, comprobando que sólo se realizan por causas debidamente justificadas para mantener la calidad de los productos, mejorar la salud, bienestar e higiene de los animales y que no se pone en peligro la seguridad de los operarios de producción ecológica, reduciendo el sufrimiento animal con la

aplicación de medicamentos anestésicos y/o analgésicos prescritos por la persona facultativa responsable.

CR5.4 Las condiciones de transporte se organizan, planificando desplazamientos que impliquen el menor tiempo posible, controlando que en la carga y descarga no se utilizan sistemas de estimulación eléctrica que cause dolor a los animales y rebaje los umbrales de bienestar, comprobando que no se utilizan tranquilizantes de síntesis química y cumpliendo la normativa sobre bienestar animal.

CR5.5 Los conocimientos y cualificación de las personas encargadas del mantenimiento y manipulación de los animales durante el transporte o el sacrificio se supervisan, comprobando que han recibido la formación acorde a lo especificado en la normativa sobre producción ecológica y bienestar animal.

RP6: Organizar las acciones necesarias para el mantenimiento de las instalaciones ganaderas, espacios cerrados y al aire libre, alojamientos y el cumplimiento de buenas prácticas pecuarias en la explotación ganadera ecológica, supervisando que se realizan conforme a las necesidades etológicas de las especies ganaderas y al programa de manejo ecológico establecido por la dirección técnica de la unidad ecológica ganadera.

CR6.1 Las condiciones generales y específicas de las estabulaciones (tanto en espacios cerrados como al aire libre), los espacios mínimos por animal y los utensilios, maquinaria y equipos de cría en herbívoros y avicultura ecológica, entre otros, se controlan, para garantizar unas condiciones ambientales específicas y que la densidad poblacional es compatible con sus necesidades etológicas, supervisando que se cumple lo especificado en la normativa sobre producción ecológica, verificando que no se utilizan estructuras constructivas prohibidas que limitan la libertad de los animales (jaulas, cajas, plataformas, entre otras) que rebajen el bienestar animal.

CR6.2 La carga ganadera se gestiona, supervisando que no se supera el límite de nitrógeno orgánico establecido en la normativa sobre producción ecológica, por unidad de superficie agrícola y año.

CR6.3 Las instalaciones y equipos propios para el pastoreo como cercas, pastor eléctrico, puertas, entre otros, se supervisan, comprobando que garantizan su integridad y funcionamiento, cumpliendo con los requisitos de la normativa sobre bienestar animal y condiciones de bioseguridad de la unidad ecológica ganadera.

CR6.4 El almacenamiento y la conservación de las materias primas nutricionales en heniles y silos para la alimentación del ganado ecológico se controlan, siguiendo el protocolo de trabajo establecido por la persona responsable, registrando las entradas y salidas de productos en el cuaderno de alimentación, de acuerdo con lo establecido en la normativa sobre producción ecológica.

CR6.5 Los vacíos sanitarios de las estabulaciones, las medidas de bioseguridad y las condiciones de limpieza y desinfección de las instalaciones e instrumental agroganadero (silos, heniles, entre otros), con productos autorizados se supervisan, a lo largo del ciclo de cría, comprobando que se realizan según lo especificado en la normativa sobre producción ecológica.

CR6.6 La maquinaria ganadera y aperos agrícolas para su uso compatible con la cría ecológica y prácticas agrícolas del agrosistema se supervisa, comprobando que

se mantienen en condiciones de uso, de acuerdo a lo indicado en los manuales de instrucciones de los fabricantes.

RP7: Gestionar de forma integrada, el manejo del agrosistema ganadero de la unidad ecológica en lo que se refiere a fomento de la biodiversidad, fertilización orgánica, labores y prácticas agrícolas y pastoriles, supervisando la fertilidad del suelo y actividad biológica para mejorar resiliencia y cerrar adecuadamente los ciclos naturales en el ecosistema agrario.

CR7.1 La recogida y manipulación de estiércoles de las estabulaciones para su compostaje y esparcimiento de los compostados se controlan, supervisando que se realizan conforme al plan de producción y gestión de residuos de la explotación y conforme a la normativa sobre producción ecológica.

CR7.2 El plan agrícola y/o pastoril y la fertilización del suelo se planifica, estableciendo alternativas y rotaciones de cultivo con especies/variedades de cereales y leguminosas adaptadas al territorio y elaborando un calendario de aprovechamiento del ganado para asegurar una alimentación autosuficiente a lo largo de todo el año, evitando el sobrepastoreo y la pérdida de suelo.

CR7.3 La planificación para la mejora y restauración del paisaje se organiza, estableciendo acciones que fomenten la fauna microbiana e invertebrada, así como protegiendo a la fauna silvestre, con especial atención a las aves insectívoras, para fomentar la diversidad biológica que interviene en los fenómenos de control biológico natural del ganado.

CR7.4 La planificación de bancos de plantas medicinales y aromáticas en el agrosistema se gestiona, teniendo en cuenta afecciones de las especies animales de la unidad ecológica ganadera y superficie disponible para su utilización en el control y/o curación de las parasitosis y otras afecciones del ganado en pastoreo.

CR7.5 Los planes de restauración y mantenimiento de recursos hídricos para consumo del ganado se controlan, supervisando de forma periódica la calidad y protección de los manantiales, adecuando infraestructuras en la unidad ecológica ganadera para almacenar el agua de escorrentía en charcas, abrevaderos, entre otras instalaciones, para asegurar un suministro corriente del agua de bebida en el agrosistema en todo el ciclo de cría y evitar interacciones patológicas de la fauna silvestre.

RP8: Gestionar la documentación de la explotación ganadera ecológica, los recursos humanos necesarios para llevar a cabo los procesos de producción del ciclo de cría, controlando que las actividades se realizan conforme a los planes de cría ecológicos establecidos por la normativa sobre producción ecológica.

CR8.1 El cuaderno de explotación, reclamaciones de operadores, registros de trazabilidad (facturas, albaranes de compras de insumos y materias primas, volantes de circulación de venta y compra de productos entre otros), se supervisan, comprobando que se anotan periódicamente los datos exigidos por la autoridad competente, subsanando posibles errores y verificando que se cumple la normativa sobre producción ecológica.

CR8.2 La documentación necesaria para darse de alta como operador/a ecológico/a se controla, presentando la solicitud ante la autoridad competente administrativa.

CR8.3 Las visitas de inspección por parte de la entidad pública o privada de control y certificación hasta la obtención de la calificación como operador/a ecológico/a se coordina, planificando las actividades a realizar en cada una de ellas con la documentación requerida correspondiente.

CR8.4 Las acciones para el mantenimiento de la certificación ecológica se planifican durante el programa operativo ecológico, teniendo en cuenta los requisitos exigidos por la entidad certificadora, de acuerdo con los reglamentos de las producciones ecológicas.

CR8.5 Los protocolos plurianuales del ciclo de cría establecidos por la dirección técnica de la explotación ganadera ecológica, los planes de explotación exigidos por la autoridad competente, así como la formación de los operarios encargados de la cría y manejo de los animales se supervisan, comprobando que se atiende a los requisitos exigidos por la normativa sobre producción ecológica.

CR8.6 Las visitas de control por parte de la persona inspectora de las entidades certificadoras públicas o privadas se atienden, poniendo a su disposición la documentación justificativa, volantes de circulación e información solicitada en los libros registro de la unidad ecológica ganadera.

CR8.7 La distribución de los trabajos y las directrices de funcionamiento se establecen, teniendo en cuenta la naturaleza de las actividades a realizar y la formación de las personas disponibles para que todos y cada uno de los trabajadores del grupo ejecute las operaciones encomendadas con la mayor eficacia.

### **Contexto profesional:**

### **Medios de producción:**

Agrosistema. Estación básica agroclimática. Instrumentos de medida de parámetros climáticos y edafológicos. Aparato de análisis de suelos. Transectos y corta césped para medidas de la biomasa herbácea. Jaulas-trampa para medidas de la biodiversidad invertebrada. Materiales de oficina varios. Libros de registro de explotación. Equipos, programas informáticos y paquetes estadísticos para gestión de la productividad en las instalaciones y paneles de control de productos pecuarios de la unidad agroecológica ganadera. Tractor y aperos agrícolas adecuados para el manejo ecológico de suelos, siembra y recolección. Vertederillas. Cultivadores chisel, sembradoras, remolque para la recolección y acondicionamiento de los productos agrícolas. Maquinaria diversa. Tractor con pala, para recogida y distribución de insumos y materias primas para la alimentación. Vestuarios. Medidores de humedad y temperatura en instalaciones agrícolas. Instrumentos para el control de calidades de productos pecuarios, balanzas, estufas, medidores, entre otros. Muelle de carga y descarga, así como mangas móviles para manipulación de animales en el agrosistema. Instalaciones de elaboración, almacenamiento y conservación de productos ganaderos, si fuera necesario, huevos, leches, entre otros. Medidores del estado de conservación de los productos pecuarios. Maquinaria para la recepción, clasificado, envasado y etiquetado de los productos pecuarios como huevos en granjas avícolas. Botiquines de medicamentos homeopáticos y fitoterápicos. Materiales de urgencias sanitarias, antisépticos, entre otros. Productos de limpieza, desinfección, desratización (desrodentización) y desinsectación autorizados para la cría ecológica.

**Productos y resultados:**

Procedencia de los animales y operaciones de conversión de la explotación ganadera ecológica gestionadas. Programa de reproducción, selección de animales aptos y excepcionales permitidos gestionados. Programa de alimentación del rebaño y manejo del pastoreo gestionados. Programa de manejo sanitario, atención y prácticas veterinarias del rebaño y el bienestar animal gestionados. Programa de bienestar animal gestionado. Acciones necesarias para el mantenimiento de las instalaciones ganaderas, espacios cerrados y al aire libre y de los alojamientos y el cumplimiento de buenas prácticas pecuarias organizadas. Manejo del agrosistema ganadero de la unidad ecológica ganadera en lo que se refiere a fomento de la biodiversidad, fertilización orgánica, labores y prácticas agrícolas y pastoriles gestionado. Documentación de la explotación ganadera ecológica y recursos humanos gestionados.

**Información utilizada o generada:**

Libro de explotación, anexos de gestión del libro, documentación de la certificación de la ganadería ecológica, relación de proveedores, entrada de materias primas (con albaranes y documentos de acompañamiento de cada entrada), registros de producción, programas informáticos basados en Excel, bases de datos, boletines de análisis de materias primas, informes patológicos de analítica clínica, recetas expedidas, registros de número de animales, listados de reproductores, crías realizadas, relación de bajas, certificados actualizados de proveedores inscritos en producción ecológica, factura de compra y venta. Plan de producción y gestión de residuos. Plan de prevención de riesgos laborales. Bibliografía especializada sobre agroecología y producciones ecológicas. Manuales y libros de cría, salud y bienestar en ganadería ecológica publicados en España. Planes estratégicos y/o informes de agricultura y ganadería ecológica publicados por administraciones públicas y/o entidades particulares. Normativa sobre protección medioambiental y sobre prevención de riesgos laborales. Normativa sobre producción y etiquetado de productos ecológicos. Normativa sobre documentos necesarios para el reconocimiento retroactivo de los periodos de conversión, la producción de productos ecológicos y la información que los Estados miembros deben facilitar.

**UNIDAD DE COMPETENCIA 6: TRAMITAR LA CERTIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN ECOLÓGICA DE LA FINCA****Nivel: 2****Código: UC2700\_2****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Gestionar la documentación necesaria para inscribirse como operador/a ecológico/a, presentando la solicitud ante la entidad competente.

CR1.1 Los requisitos para obtener la certificación de producción ecológica se verifican, contrastando el inventario y diagnóstico realizado en la finca con la normativa sobre producción ecológica.

CR1.2 El/la operador/a ecológico/a se certifica en la CCAA donde se encuentre la finca, presentando la solicitud requerida, en cada caso.

CR1.3 La documentación requerida por la entidad certificadora se prepara, abonando previamente el pago de las tasas.

CR1.4 La documentación de subsanación ante posibles defectos de forma se organiza, teniendo en cuenta la solicitud de la entidad certificadora.

CR1.5 La primera inspección se organiza, una vez que la documentación de alta se haya validado y el pago de las tasas se haya abonado, preparando la documentación exigida.

RP2: Coordinar las visitas de inspección por parte de la entidad certificadora hasta la obtención de la certificación como operador/a ecológico/a, planificando las actividades a realizar en cada una de ellas.

CR2.1 La primera inspección in situ se acuerda, por el canal de comunicación establecido por la entidad certificadora, con el personal técnico de inspección una vez completada la documentación con objeto de verificar la información aportada.

CR2.2 Los requisitos para desarrollar la actividad para la que se solicita la certificación se verifican, comprobando los justificantes exigidos por la normativa sobre producción ecológica.

CR2.3 La fecha de inicio de la certificación se comunica, al titular de la finca, de forma escrita por el personal técnico de inspección.

RP3: Planificar las acciones para el mantenimiento de la certificación ecológica, teniendo en cuenta los requisitos exigidos por la entidad certificadora.

CR3.1 Las obligaciones y requisitos técnicos y económicos contraídos con la entidad certificadora se supervisan, comprobando su cumplimiento de acuerdo a las exigencias de la entidad certificadora.

CR3.2 El cuaderno de explotación y los registros de trazabilidad, incluyendo facturas y albaranes, entre otros, se supervisan, comprobando que se anotan los datos exigidos por la entidad certificadora y que se cumple la normativa sobre producción ecológica.

CR3.3 Las visitas de control por parte de la persona inspectora de la entidad certificadora se atienden, proporcionando la información solicitada.

CR3.4 Las posibles no conformidades se subsanan, aportando las evidencias necesarias para su corrección.

CR3.5 El programa de producción vegetal (previsión de la distribución temporal y espacial de cultivos) se presenta, en el formato requerido por la entidad certificadora y con la antelación suficiente en cada campaña.

CR3.6 Las personas trabajadoras se forman en producción ecológica, según sus responsabilidades y contando con información suficiente para el desempeño de su trabajo en todo momento.

RP4: Gestionar otras solicitudes ante la entidad de certificación, presentando la documentación requerida en cada caso, para ampliar o actualizar la certificación.

CR4.1 La solicitud de nueva actividad principal o de nueva categoría de producción y/o actividad se presenta ante la entidad de certificación, tramitando la documentación exigida.

CR4.2 La certificación de nuevos elementos (parcelas, cultivos, ganado, entre otros) dentro de una misma categoría de producción o actividad se solicita, mediante una ampliación del alcance.

CR4.3 Las etiquetas y publicidad que hagan referencia a la producción ecológica se presentan ante la entidad de certificación, a través de los medios establecidos por esta última, para que revise el cumplimiento de la normativa sobre etiquetado de productos ecológicos.

CR4.4 Las solicitudes distintas de certificación ecológica (uso de semillas no ecológicas, normas excepcionales sobre producción, entre otros) se presentan ante la entidad de certificación, aportando la documentación requerida para su autorización.

**Contexto profesional:**

**Medios de producción:**

Documentación de la/s finca/s o empresa y de la producción. Referencias catastrales y de SIGPAC. Material de oficina. Documentación registral de la producción ecológica.

**Productos y resultados:**

Documentación necesaria para darse de alta como operador/a ecológico/a gestionada. Visitas de inspección por parte de la entidad certificadora coordinadas. Acciones para el mantenimiento de la certificación ecológica planificadas. Otras solicitudes gestionadas.

**Información utilizada o generada:**

Normativa sobre producción ecológica. Justificante de pago. Solicitud de certificación. Inscripción en el registro de la certificadora. Certificado de operador/a ecológico/a y número de operador/a. Documentos de ampliación de la certificación o alcance. Etiquetas y publicidad para la comercialización. Plan sobre prevención de riesgos laborales.

**MÓDULO FORMATIVO 1: GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE REPRODUCCIÓN, PRODUCCIÓN DE ANIMALES DE RENUENO, DE REPRODUCTORES Y CRÍAS, Y DE LECHE**

**Nivel: 3**

**Código: MF1495\_3**

**Asociado a la UC: Gestionar los procesos de reproducción, la producción de animales de renuevo, de reproductores y crías, y de leche**

**Duración: 270 horas**

## Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Comprobar, en una especie determinada, operaciones de manejo para la recela, monta natural y obtención de semen, verificando que cumplen lo establecido en la programación de la explotación ganadera, precisando las actuaciones a llevar a cabo con los sementales.

*CE1.1 Describir medidas de manejo del semental y del macho recela para optimizar su eficacia reproductiva, citando criterios de selección de sementales (edad, raza, estado nutricional, entre otros) y determinando el consumo de alimento de los sementales, teniendo en cuenta edad, especie, estado fisiológico y frecuencia de utilización.*

*CE1.2 Precisar frecuencia de utilización de los machos en un sistema de monta natural dirigida o de recogida de semen, resaltando la importancia de optimizar su empleo como reproductor en una especie determinada.*

*CE1.3 Establecer criterios de adiestramiento de sementales para la recogida de semen, haciendo referencia a una especie determinada.*

*CE1.4 Establecer requisitos a cumplir en salas de recogida de semen para asegurar una buena recolección, enumerando métodos de recogida del eyaculado en potros (vagina artificial, preservativo, colector cervical, entre otros).*

*CE1.5 Explicar procedimiento de recogida del semen fresco destinado a elaborar dosis seminales que puedan ser utilizadas en la explotación, indicando puntos críticos de control en su conservación.*

*CE1.6 Precisar condiciones mínimas de los alojamientos de los sementales, haciendo referencia a la normativa sobre bienestar animal y sobre producción ecológica, en el caso de granjas ecológicas.*

*CE1.7 Determinar medidas de prevención de riesgos laborales que afectan a los procesos de manejo de sementales, citando Equipo de Protección Individual (EPI) específico.*

*CE1.8 En un supuesto práctico de monta natural o recogida de semen, teniendo en cuenta el programa de manejo establecido en el plan de reproducción de la explotación:*

*– Evaluar el manejo del macho recela, comprobando que tiene características deseables (carácter afable, tamaño adecuado para las hembras a recelar, ardor genético, maduro sexualmente, entre otras).*

*– Verificar cumplimentación de partes, estadillos y fichas de cubriciones, comprobando que se respeta la frecuencia de utilización de los machos.*

*– Evaluar grado de adiestramiento del semental para la recogida de semen, comprobando que se ha programado según lo establecido en el programa de manejo del plan de reproducción.*

– Verificar condiciones estructurales, ambientales e higiénicas de la zona de recogida, comprobando dimensiones de la sala, temperatura, humedad, y grado de limpieza, entre otras.

– Evaluar puntos críticos de control en la recogida de semen, verificando que se adecuan al protocolo establecido por la persona facultativa responsable.

– Comprobar operaciones de limpieza y almacenamiento del material de inseminación, verificando que cumple criterios higiénicos.

C2: Determinar comprobaciones a efectuar para la detección, sincronización de celo y manejo de hembras durante su cubrición, teniendo en cuenta cambios corporales, comportamiento según especie y parámetros ambientales, para mejorar índices productivos.

*CE2.1 Explicar cambios físicos y de comportamiento que se detectan en hembras de especies animales, cuando entran en celo, precisando cual es el más fiable, describiendo métodos de detección de celo y justificando momento concreto de cubrición, en una especie determinada.*

*CE2.2 Enumerar métodos de sincronización de celo en hembras nulíparas, de una especie determinada, describiendo procedimientos para agrupar cubriciones y optimizar la producción, atendiendo a criterios de rentabilidad y destacando que en el caso de granjas de producción ecológica no están permitidos con hormonas, pero sí con otros métodos zootécnicos como el efecto macho.*

*CE2.3 Determinar características mínimas de edad y desarrollo corporal (peso) al inicio de la reproducción, teniendo en cuenta especie, raza y aptitud.*

*CE2.4 Establecer requisitos a cumplir en la sala de cubriciones para asegurar una buena cubrición en una especie determinada, haciendo alusión a la normativa sobre bienestar animal y sobre producción ecológica ganadera, cuando sea el caso.*

*CE2.5 Enumerar parámetros ambientales, límites críticos e intervalos de confort para una especie determinada, explicando su influencia a la hora de mejorar sus índices reproductivos.*

*CE2.6 Describir técnica de inseminación artificial, en una especie determinada, haciendo alusión al protocolo de inseminación establecido en el plan de reproducción y especificando limitaciones en el caso de producción ecológica.*

*CE2.7 Determinar las medidas de prevención de riesgos laborales que afectan a los procesos de identificación de celo y de manejo en la cubrición de las hembras, citando Equipo de Protección Individual (EPI) específico para llevarlo a cabo.*

*CE2.8 En un supuesto práctico de detección de celo y cubrición en una hembra doméstica, teniendo en cuenta edad y características morfológicas:*

– Evaluar condición corporal y edad de la hembra, comprobando que son los adecuados para la cubrición y/o inseminación.

- *Evaluar manejo de una hembra en celo y durante la cubrición, asegurando que consiguen maximizar la fertilidad, de acuerdo al plan de reproducción de la explotación.*
- *Comprobar procedimientos de sincronización de celo, adaptados a cada sistema de producción, incluido el ecológico, asegurando el agrupamiento en lotes de las hembras.*
- *Comprobar momento de celo de la hembra, verificando cambios de comportamiento y signos externos (pérdida de apetito, orejas paradas, lomo arqueado, vulva agrandada y enrojecida, moco vaginal, entre otros).*
- *Verificar cumplimentación de partes, estadillos y ficha de cubrición, comprobando que se registra lo especificado en el plan de reproducción de la explotación.*
- *Valorar condiciones estructurales, ambientales e higiénicas de la zona de cubrición, comprobando dimensiones de la sala, temperatura, humedad, y grado de limpieza, entre otras.*
- *Comprobar cubrición de las hembras, verificando que se realiza con los cuidados y precauciones establecidas en los protocolos de manejo.*
- *Comprobar operaciones de monta natural o inseminación artificial, verificando que se cumplen las normas sobre prevención de riesgos laborales y bienestar animal.*

C3: Organizar cronológicamente actuaciones requeridas en la fase de gestación de hembras reproductoras hasta la fase de parto, desarrollándolas según criterios de rentabilidad económica de la explotación.

*CE3.1 Confeccionar protocolo de manejo de hembras en gestación, teniendo en cuenta la duración de este periodo para hembras de especies determinadas.*

*CE3.2 Enumerar métodos de diagnóstico de preñez o confirmación de gestación (palpación rectal, ultrasonografía, ecografía, análisis de progesterona, entre otros), describiendo procedimiento para llevarlos a cabo, en una especie determinada.*

*CE3.3 Indicar alteraciones que se pueden presentar durante la gestación, explicando consecuencias para la explotación ganadera.*

*CE3.4 Explicar parámetros ambientales, límites críticos e intervalos de confort para una especie determinada, explicando su influencia en el normal desarrollo de la gestación y del parto.*

*CE3.5 Describir signos de pérdida de gestación, relacionándolos con posibles causas e indicando anomalías que se pueden presentar en el parto y postparto.*

*CE3.6 Describir partes del programa sanitario específicos del período de gestación y del parto, teniendo en cuenta especie animal concreta.*

*CE3.7 Describir cambios de comportamiento de la hembra que determinan el inicio del parto, citando sus fases.*

*CE3.8 En un supuesto práctico de manejo de hembras en gestación, teniendo en cuenta especie ganadera:*

- Comprobar mantenimiento o no de la preñez, utilizando método de diagnóstico específico, bajo supervisión de la persona facultativa responsable.*
- Evaluar manejo de una hembra en gestación, comprobando que se realiza según el plan de reproducción de la explotación.*
- Comprobar elaboración de lotes de hembras gestantes, verificando que se realizan atendiendo a los criterios establecidos en el plan de reproducción.*
- Evaluar desviaciones significativas de los valores de la condición corporal respecto a los valores medios de una especie determinada, teniendo en cuenta momento de gestación.*
- Verificar cumplimentación de partes, estadillos y fichas de gestación, comprobando que se registra lo especificado en el plan de reproducción de la explotación.*
- Valorar condiciones estructurales, ambientales e higiénicas de la zona de gestación, comprobando dimensiones de la sala, temperatura, humedad, y grado de limpieza, entre otras.*
- Comprobar aplicación del programa sanitario específico, verificando que se realiza conforme a lo indicado por la dirección facultativa.*
- Comprobar operaciones de manejo de hembras gestantes, verificando que se cumplen las normas sobre prevención de riesgos laborales y bienestar animal.*

*CE3.9 En un supuesto práctico de supervisión de un parto de una hembra a término, comprobando que se cumple lo especificado en el programa de manejo del plan de reproducción:*

- Reconocer momento del parto, mediante observación de cambios en el comportamiento de la hembra e identificación de signos.*
- Comprobar finalización del parto de una hembra con más de una cría, mediante observación directa de la madre.*
- Verificar estado de la placenta, comprobando su aspecto e integridad.*
- Comprobar que se prestan cuidados a la madre y a sus crías, verificando que se cumplen las normas sobre prevención de riesgos laborales, bienestar animal y normativa sobre protección medioambiental.*
- Verificar que se ha comprobado la secreción láctea de las ubres de la madre, observando forma de alimentar a las crías (lactancia natural o suplementada) y especificando las prohibiciones en la cría ecológica respecto a la lactación, cuando sea el caso.*

- Verificar intervalo de partos de un lote de hembras de una sala de partos determinada, comprobando en los registros que cumple con lo establecido en el plan de reproducción de la explotación.
- Evaluar condición corporal, comprobando que está dentro del rango de una hembra a término.
- Verificar cumplimentación de partes, estadillos, fichas de parto y de nacimiento, comprobando que se registra lo especificado en el plan de reproducción de la explotación.
- Valorar condiciones estructurales, ambientales e higiénicas de la zona de partos, comprobando dimensiones de la sala, temperatura, humedad, y grado de limpieza, entre otras.
- Comprobar aplicación del programa sanitario específico, verificando que responde a lo establecido para una especie animal determinada.

C4: Comprobar actuaciones propias del manejo de hembras y crías durante el periodo de lactación, detectando alteraciones de parámetros predeterminados y efectuando, en su caso, correcciones oportunas para lograr la máxima supervivencia de los animales y rentabilidad de la explotación ganadera.

*CE4.1 Describir cuidados a prestar a los recién nacidos, haciendo alusión a pautas de manejo durante la lactación y el destete para optimizar la producción.*

*CE4.2 Explicar técnica de encalostramiento, manejo en las adopciones y en el traspaso de crías de unas hembras a otras, resaltando la importancia de asegurar una buena inmunidad pasiva inicial de los neonatos y especificando indicadores de bienestar animal respecto a la cría ecológica.*

*CE4.3 Indicar cuando es necesaria lactancia artificial, explicando cómo se realiza y por qué en producción ecológica esta práctica no está permitida ni autorizada.*

*CE4.4 Describir pasos a seguir para lograr la supervivencia de las crías tras la muerte de la madre en el parto, justificando cada una de las acciones.*

*CE4.5 Justificar, atendiendo a criterios de bienestar animal, operaciones como descolmillado, corte de rabos y/o castración, según la normativa sobre bienestar animal, resaltando que en granjas ecológicas estas prácticas no están permitidas, citando las excepciones que contempla la normativa sobre producción ecológica e indicando las razones del por qué en granjas ecológicas ganaderas estas prácticas no están permitidas, así como citando las excepciones que contempla la normativa sobre producción ecológica ganadera.*

*CE4.6 Describir criterios de destete en especies animales, atendiendo a criterios de rentabilidad económica y bienestar de madre e hijos, teniendo presente la normativa sobre producción ecológica ganadera, cuando sea el caso.*

*CE4.7 Explicar parámetros ambientales, límites críticos e intervalos de confort de la zona de lactación, teniendo en cuenta requerimientos de cada especie animal.*

*CE4.8 En un supuesto práctico de comprobación del manejo de hembras y crías durante el periodo de lactación, detectando alteraciones de parámetros predeterminados:*

- Comprobar condiciones ambientales del local, verificando que temperatura, humedad, aireación, iluminación, entre otros, se encuentran en los valores establecidos en el programa de manejo.*
- Comprobar que se prestan los cuidados requeridos a las crías en lactación, asegurando ganancia de peso correspondiente.*
- Contrastar adopciones y trasposos de crías, comprobando que se han realizado, asegurando la supervivencia del máximo número.*
- Verificar que se ha enseñado a beber y/o succionar a los neonatos, comprobando que los lactantes se nutren, independientemente de que la lactación sea natural o artificial.*
- Verificar preparación, dosificación y distribución de leche artificial, comprobando que se efectúa con el control de temperatura del agua y tipo de lactoreemplazantes indicado.*
- Comprobar equipos y materiales de lactancia artificial, verificando que se encuentran limpios y en estado de uso.*
- Comprobar identificación de las crías, verificando que se garantiza la trazabilidad individual de cada animal hasta su salida de la explotación.*
- Comprobar operaciones de descornado, descolmillado y raboteo, si procede, verificando que se realizan siguiendo las indicaciones de la dirección facultativa y cumpliendo la normativa sobre bienestar animal y producción ecológica, cuando sea el caso.*
- Verificar partes, estadillos y fichas de lactantes, comprobando que se han cumplimentado según lo establecido en el plan de reproducción de la explotación.*
- Valorar condiciones estructurales, ambientales e higiénicas de la zona de lactación, comprobando dimensiones de la sala, temperatura, humedad, y grado de limpieza, entre otras.*
- Comprobar aplicación del programa sanitario específico, verificando que responde a lo establecido para una especie animal determinada.*

C5: Analizar actuaciones desarrolladas sobre animales de renuevo, de reproducción y lactantes de una explotación ganadera, en relación con la conservación o restablecimiento de su salud, verificando su correspondencia con el programa sanitario establecido.

*CE5.1 Establecer pautas higiénico-sanitarias para prevenir la entrada y propagación de enfermedades ante la llegada de animales nuevos a una explotación, resaltando la importancia de esa prevención.*

*CE5.2 Señalar regiones corporales del ganado a partir de un esquema gráfico, explicando zonas en las que intervenir para la aplicación de tratamientos profilácticos y/o curativos.*

*CE5.3 Indicar vía de aplicación para un tratamiento determinado, justificando dicha elección.*

*CE5.4 Describir, para determinadas enfermedades, signos y síntomas, definiendo cuidados y/o tratamientos para curarlas, así como especificando limitaciones de estos tratamientos que marca la normativa sobre producción ecológica, en el caso de granjas ecológicas.*

*CE5.5 Determinar ejecución de las operaciones del programa sanitario específico (tratamientos, plan de vacunación, entre otras), atendiendo a criterios económicos, de rentabilidad y de disponibilidad de medios, siguiendo las indicaciones de la dirección facultativa y resaltando diferencias que existen en el caso de granjas de producción ecológica.*

*CE5.6 Establecer medidas de prevención de riesgos laborales y de protección del medio ambiente referidas a procesos en relación con la salud de los animales de una explotación ganadera, indicando Equipo de Protección Individual (EPI) específico.*

*CE5.7 Describir normas relacionadas con el almacenamiento de cadáveres y gestión de subproductos y residuos en una explotación ganadera, citando la normativa que hace alusión a dichas actividades.*

*CE5.8 En un supuesto práctico de supervisión y/o aplicación de operaciones para restablecer la salud en un animal enfermo, siguiendo las indicaciones de la dirección facultativa:*

*– Describir signos externos de un animal enfermo, mediante la observación directa del animal.*

*– Recoger datos de constantes vitales y otros indicadores de salud en el animal (temperatura, pulso, respiraciones por minuto, entre otros), registrándolos en el formato y soporte requerido por la dirección facultativa.*

*– Establecer cuidados paliativos de manejo y ubicación de los animales enfermos, comunicando estas actuaciones a la persona responsable facultativa de la explotación.*

*– Tomar muestras ordenadas por la dirección facultativa de la explotación, indicando material y medios requeridos.*

*– Preparar muestras, conservándolas para su envío al laboratorio.*

*– Aplicar tratamientos precisos u ordenar su aplicación, siguiendo las indicaciones de la dirección facultativa de la explotación, adaptándolas a cada tipo de sistema productivo.*

*– Registrar tratamientos, comprobando períodos de supresión.*

C6: Programar aspectos clave para supervisar la preparación, conservación y distribución de alimentos, así como el estado de los medios utilizados, calculando necesidades alimenticias y de agua de animales de renuevo, reproductores y crías de una explotación ganadera.

*CE6.1 Indicar tipos de equipos de ensilado, henificado, preparación y distribución de las raciones de alimentos, describiendo su funcionamiento y regulación.*

*CE6.2 Enumerar tipos de alimentos utilizados en la alimentación del ganado, explicando fases productivas en las que se emplean.*

*CE6.3 Elaborar cronograma de distribución de alimento, teniendo en cuenta estadio fisiológico de los animales, medios y técnicas disponibles.*

*CE6.4 Citar métodos de almacenamiento y conservación de alimentos volumétricos, concentrados y complementos nutricionales, describiendo criterios a tener en cuenta para su selección.*

*CE6.5 Establecer tipo de muestras de alimentos para análisis, indicando material requerido para la toma, preparación y conservación hasta su llegada al laboratorio.*

*CE6.6 Describir elementos requeridos para la distribución de agua en una explotación, según el estado productivo de los animales y número de cabezas existentes en cada lote.*

*CE6.7 Describir medidas de prevención de riesgos laborales que afectan a los procesos de conservación de materias alimenticias, indicando Equipo de Protección Individual (EPI) específico.*

*CE6.8 En un supuesto práctico de cálculo de necesidades alimenticias y de agua de una explotación ganadera, comprobando cualitativa y cuantitativamente el suministro de agua:*

*– Calcular necesidades alimenticias y consumo de agua necesario para cada grupo de animales, teniendo en cuenta la especie y el estado productivo en el que se encuentran.*

*– Comprobar preparación de raciones alimenticias, verificando que se ajustan al protocolo establecido por la dirección facultativa.*

*– Comprobar funcionamiento de los elementos de distribución de agua, verificando que el caudal es acorde al tipo de animales alojados.*

*– Calcular necesidades totales de agua de una explotación, teniendo en cuenta condiciones ambientales, estado productivo de los animales y el número de cabezas existente en cada lote.*

*– Comprobar «in situ» el estado sanitario del agua en distintos puntos de la explotación (% de cloro libre residual u otros desinfectantes autorizados), mediante su análisis.*

C7: Comprobar producción láctea de una explotación ganadera, proponiendo acciones de mejora del proceso en razas ganaderas lecheras, así como en sistemas de ordeño mecánico.

*CE7.1 Indicar partes anatómicas que conforman las ubres, describiendo proceso que tiene lugar en cada una de ellas.*

*CE7.2 Explicar proceso de producción de leche y vaciado de la ubre, teniendo en cuenta especie lechera doméstica.*

*CE7.3 Establecer protocolos de higiene y sanidad de la ubre, resaltando la importancia de obtener leche segura y de calidad.*

*CE7.4 Establecer protocolo de actuación para determinar alteraciones de la calidad de la secreción láctea, indicando posibles causas.*

*CE7.5 Describir proceso de ordeño mecánico para obtener leche en cantidad y de calidad, enumerando partes de la ordeñadora.*

*CE7.6 Cotejar registros de producción láctea, indicando actuaciones de mejora.*

*CE7.7 Describir medidas de bienestar de los animales en las explotaciones ganaderas, de prevención de riesgos laborales y de seguridad alimentaria que afectan a los procesos relacionados con el ordeño, haciendo referencia a la normativa que las contempla.*

*CE7.8 En un supuesto práctico de supervisión del ordeño mecánico de una explotación ganadera, proponiendo acciones de mejora:*

- Tomar muestras de leche o proponer su recogida para controles internos de calidad, siguiendo los protocolos de muestreo establecidos por la dirección facultativa.*
- Registrar producción de cada animal, analizando incidencias observadas.*
- Comprobar valores diarios de producción obtenidos para compararlos con los valores medios históricos de la explotación, generando informes de producción.*
- Supervisar procedimiento de conservación de la leche y limpieza de las instalaciones y equipos de ordeño, proponiendo, en caso necesario, acciones complementarias.*
- Supervisar operaciones de ordeño mecánico para comprobar que se llevan a cabo, cumpliendo la normativa sobre buenas prácticas de manejo animal, prevención de riesgos laborales y seguridad alimentaria.*

C8: Elaborar un programa de organización de los recursos humanos en los procesos de reproducción ganadera, en función de los objetivos y actividades establecidas.

*CE8.1 Analizar respuestas ante situaciones de emergencia, valorando la gravedad, parando los trabajos, comunicando la contingencia y aplicando el plan de trabajo correspondiente.*

*CE8.2 Identificar problemas o conflictos que pueden surgir durante el trabajo, determinando posibles soluciones.*

*CE8.3 Describir procedimientos de control de rendimientos y costes de las actividades realizadas, destacando la importancia de optimizar el rendimiento económico, social y medioambiental.*

*CE8.4 En un supuesto práctico de elaboración de un programa de organización de recursos humanos, optimizándolos en función de objetivos y actividades establecidas por la persona responsable:*

*– Establecer distribución de trabajos necesarios para la reproducción ganadera y directrices de funcionamiento, teniendo en cuenta naturaleza de las actividades a realizar y cualificación de las personas disponibles, para que todos y cada una de las personas trabajadoras del grupo ejecute las operaciones encomendadas con la mayor eficacia, menor coste y menor impacto ambiental.*

*– Asignar tareas y responsabilidades a cada trabajador, en función de sus capacidades, de manera que se cumplan los objetivos establecidos por la persona responsable y los criterios de igualdad y equidad.*

*– Asesorar técnicamente al personal del equipo en los aspectos relacionados con el puesto de trabajo a ocupar, optimizando las capacidades.*

*– Elaborar informes y partes de trabajo, incluyendo control horario, rendimiento y costes, para evaluar los resultados de las actividades.*

*– Identificar problemas surgidos en los trabajos, personal y medios de producción; tomando medidas necesarias para su solución.*

*– Establecer plan de prevención de riesgos laborales, teniendo en cuenta la normativa vigente y las medidas correctoras necesarias en caso de incumplimiento.*

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.8; C2 respecto a CE2.8; C3 respecto a CE3.8 y CE3.9; C4 respecto a CE4.8; C5 respecto a CE5.8; C6 respecto a CE6.8; C7 respecto a CE7.8 y C8 respecto a CE8.4.

Otras capacidades:

Adaptarse a la organización específica de la empresa integrándose en el sistema de relaciones técnico-laborales.

Interpretar y ejecutar las instrucciones que recibe, responsabilizarse de la labor que desarrolla, comunicándose de manera eficaz con la persona adecuada en cada momento.

Habituar al ritmo de trabajo de la empresa cumpliendo los objetivos de rendimiento diario definidos en su propia organización.

Implicarse en el cumplimiento del plan de calidad de la empresa y en la mejora de la seguridad y salud laborales.

Entender el agroecosistema de forma holística, tomando en consideración los diferentes elementos que lo componen y las relaciones entre éstos y con el exterior.

Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación en las condiciones de trabajo entre mujeres y hombres.

## Contenidos:

### 1. Morfología y fisiología del ganado

Especies mamíferas en producción animal. Características de las razas: aptitudes. Morfología externa. Fisiología animal. Aparato digestivo: partes, funciones y componentes. Morfología y funciones de los aparatos: respiratorio y locomotor. Morfología y funciones de los sistemas: circulatorio y nervioso. Piel.

### 2. Manejo de hembras y machos reproductores

Hembras: aparato reproductor, aspectos fisiológicos de la reproducción, particularidades de cada especie. Pubertad: factores que la regulan, duración y características de los ciclos ováricos según la especie. Celos: sistemas de sincronización, métodos de detección, particularidades de cada especie. Ovulación: trastornos funcionales, particularidades de cada especie. Cubrición: momento y sistema. Método de cubrición: monta natural, inseminación artificial, ventajas e inconvenientes. Técnicas de inseminación artificial. Preparación de la hembra para la monta natural. Causas de infertilidad y esterilidad. Manejo en el periodo post-cubrición. Gestación: métodos, diagnóstico, seguimiento y cuidados. Manejo en el pre-parto. Parto: signos y síntomas, etapas. Parto distócico. Puerperio. Lactación: duración, cuidados específicos. Estructura de la ubre, número de tetas funcionales y anomalías. Manejo del destete. Machos: aparato reproductor, aspectos fisiológicos de la reproducción, particularidades de cada especie. Factores que afectan a la fertilidad. Cuidados de los machos reproductores: sementales bovinos, ovinos, caprinos, verracos, entre otros reproductores. Comportamiento reproductivo de los sementales. Sala de extracciones de semen. Entrenamiento para la recolección de semen en sala de extracciones. Preparación de dosis seminales.

### 3. Manejo e identificación de las crías

Cuidados neonatales específicos. Nacimiento. Comportamiento y características al nacimiento. Criterios para diferenciar animales viables de inviables. Encalostro. Normas de ahijamiento. Lactancia artificial. Equipos y máquinas para lactancia artificial. Operaciones especiales de manejo de las crías: descornado, descolmillado, corte de rabos y castración. Destete. Sistemas de identificación: marcaje y registro. Identificación por sistemas artificiales (electrónica, crotales, tatuajes). Reseña por caracteres naturales.

### 4. Preparación y distribución de alimentos para el ganado

Propiedades nutricionales de los alimentos. Especies y variedades forrajeras. Tipos y presentaciones de alimentos para animales. Piensos concentrados en la alimentación de animales. Digestión y digestibilidad de los alimentos para animales. Producción y conservación de forrajes: henequén y ensilado. Sistemas y pautas de distribución de alimentos. Equipos de preparación, mezcla y distribución de forrajes. El agua en la alimentación de los animales. Cálculo de necesidades alimenticias. Desinfección del agua. Manejo, conservación, limpieza y mantenimiento de los silos para alimentos de volumen y concentrados.

### 5. Prevención y tratamiento de enfermedades en animales

Inspección y observación de los animales. Detección de animales enfermos. Propedéutica y terapéutica para animales. Tratamientos higiénico-sanitarios. Aplicación de tratamientos preventivos (aplicación de programas vacunales y de desparasitación interna y externa) y/o curativos. Enfermedades de reproductores, animales de renuevo y crías. Registro de tratamientos. Requisitos para la toma de muestras. Sistemas y modos de aplicación de medicamentos. Periodo de supresión de los tratamientos medicamentosos. Residuos de medicamentos veterinarios. Continentes, contenidos y material de aplicación. Libros de tratamientos y prescripción veterinaria.

## **6. Proceso de producción láctea**

Lactogénesis: producción y eyección de la leche, mecanismos fisiológicos. Factores que influyen sobre la cantidad y calidad de la leche. Morfología y estructura interna de la ubre. Irrigación sanguínea. Morfología y estructura interna del pezón. Alteraciones y anomalías en la producción de leche. Prácticas zootécnicas relacionadas con la producción láctea: secado.

## **7. Operaciones de ordeño**

Instalaciones y equipos, higiene y profilaxis. Almacenamiento y conservación de la leche. Ordeño manual y ordeño mecánico. Instalaciones de ordeño: en espina de pescado y circulares. Máquina de ordeño: elementos de producción y control de vacío, grupo motobomba, tanque de vacío o interceptor, conducciones de vacío. Elementos de extracción, transporte y recogida de leche. Verificación y control de las máquinas de ordeño. Robots de ordeño. Limpieza y desinfección de los equipos. Rutinas de ordeño. Preparación higiénica y ejecución del ordeño. Higiene en el ordeño. Profilaxis del ganado de ordeño. Lechería: tanques refrigerados. Refrigeración de la leche. Limpieza y mantenimiento del equipo de frío. Contaminación de la leche.

## **8. Bienestar animal en explotaciones ganaderas**

Códigos de buenas prácticas de manejo en la producción animal. Confort animal. Métodos de manejo en la recepción y expedición de los animales. Sistemas de inmovilización animal. Pérdida del bienestar animal: manejo defectuoso, situaciones de estrés, portes o transporte. Procedimientos de eutanasia. Eliminación de animales inviables.

## **9. Plan de reproducción de la explotación ganadera**

Plan de reproducción: objetivos, estructura y elementos configurativos. Programa de manejo: protocolos de actuación; procedimientos y operaciones. Programa sanitario: protocolos de actuación; procedimientos y operaciones. Programa alimenticio: protocolos de actuación; procedimientos y operaciones. Control de registros. Medidas correctoras. Aplicación de criterios económicos.

## **10. Supervisión y organización del personal: rutinas de trabajo**

Necesidades de personal. Asignación de trabajos. Organización del trabajo. Métodos generales de trabajo: rutinas. Asesoramiento y supervisión del personal. Selección y formación del personal.

### **Parámetros de contexto de la formación:**

### **Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 8 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.
- Instalación de 2,5 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

### **Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión de los procesos de reproducción, producción de animales de renuevo, de reproductores y crías, y de leche, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

### **MÓDULO FORMATIVO 2: GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN DE ANIMALES DE RECRÍA Y DE CEBO**

**Nivel: 3**

**Código: MF1496\_3**

**Asociado a la UC: Gestionar los procesos de producción de animales de recría y de cebo**

**Duración: 180 horas**

### **Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Gestionar un programa de actuaciones para el control de los animales de recría y cebo de nuevo ingreso en una explotación ganadera, teniendo en cuenta criterios de rentabilidad económica.

*CE1.1 Relacionar cronológicamente actuaciones para el control de la recepción, adecuación, en su caso, de los animales a su llegada a la explotación ganadera y expedición, teniendo en cuenta su especie, sexo, orientación productiva y edad.*

*CE1.2 Justificar criterios a aplicar en la lotificación de animales en una explotación, enumerando medidas de control para asegurar actuaciones adaptadas a cada especie.*

*CE1.3 Reconocer materiales y equipos para la identificación de animales de recría y cebo que llegan a la explotación ganadera, teniendo en cuenta su especie y haciendo alusión a la normativa que lo contempla.*

*CE1.4 Describir protocolo estándar para el control de parámetros ambientales en una explotación ganadera, explicando cómo influyen en la producción.*

*CE1.5 Identificar puntos críticos a analizar en fichas, partes de trabajo y registros de archivos de una explotación ganadera, resaltando su importancia a la hora de determinar modo y grado de cumplimiento de objetivos y cronograma de trabajo planteados.*

*CE1.6 Proponer técnicas para mejorar la eficiencia económica de explotaciones ganaderas, comparando sus programas de trabajo.*

*CE1.7 En un supuesto práctico de gestión de un programa de actuaciones para el control de los animales de recría y cebo de nuevo ingreso en una explotación ganadera, teniendo en cuenta número de animales y recursos disponibles:*

*– Programar ordenadamente actuaciones, garantizando la recepción y expedición de los animales a su llegada o salida de la explotación, comprobando su documentación y estado sanitario.*

*– Determinar el tipo de identificación de los animales de recría y cebo, teniendo en cuenta especie y destino productivo y cumpliendo la normativa sobre sistemas de identificación y registro de especies animales.*

*– Calcular número de lotes y de animales por lote, atendiendo a criterios de sexo, tamaño y disponibilidad de espacios, asegurando necesidades mínimas de superficie por animal para garantizar su bienestar.*

*– Elaborar un cronograma de actuaciones, cuadrante de trabajo y asignación de tareas, atendiendo a criterios de temporalidad de la demanda de los productos y disponibilidad de medios de la explotación.*

**C2:** Verificar actuaciones desarrolladas sobre animales de recría y cebo, comprobando que responden al programa sanitario de la explotación ganadera y realizando operaciones para la conservación o restablecimiento de la salud de los animales.

*CE2.1 Detallar actuaciones sanitarias en una explotación ganadera, atendiendo a criterios de rentabilidad económica y destacando las limitaciones que marca la normativa sobre producción ecológica en las granjas de producción ecológica.*

*CE2.2 Indicar signos, síntomas o alteraciones de parámetros predeterminados en animales enfermos, describiendo pautas para su detección y seguimiento, así como para supervisión de estas actividades.*

*CE2.3 Definir actuaciones sobre animales en cuarentena o ubicados en el lazareto, resaltando la importancia de estas actuaciones para no transmitir enfermedades al resto de la explotación.*

*CE2.4 Señalar información a supervisar en partes de trabajo, fichas y registros, destacando la importancia de comprobar la aplicación de cuidados y tratamientos terapéuticos.*

*CE2.5 Indicar medicamentos autorizados en producción ecológica, especificando operaciones de control para garantizar su almacenamiento y conservación.*

*CE2.6 Destacar importancia del mantenimiento de los registros de tratamientos, custodia de recetas, albaranes y facturas, haciendo alusión a la normativa sobre medicamentos veterinarios.*

*CE2.7 Elaborar un calendario, detallando controles mínimos a establecer para supervisar el cumplimiento de los programas de limpieza, desinfección, desinsectación y desratización (desrodentización), indicando productos y equipos necesarios para llevarlos a cabo y especificando las limitaciones de la normativa sobre producción ecológica referidas a los productos utilizados en la desinfección y limpieza.*

*CE2.8 En un supuesto práctico de supervisión actuaciones de un programa sanitario de una explotación ganadera, procurando mantener unos niveles elevados de salud:*

- Interpretar cronograma de actuaciones sanitarias, teniendo en cuenta su especie, sexo, orientación productiva, edad y situación sanitaria previa.*
- Comprobar cumplimiento del calendario y el cronograma del plan vacunal, verificando que se realiza según las indicaciones de la dirección facultativa de la explotación.*
- Anotar altas, bajas, tratamientos aplicados y demás incidencias, cumplimentando el libro de registro de la explotación.*
- Verificar operaciones de limpieza, desinfección, desinsectación y desratización (desrodentización) de la explotación, comprobando que se realizan conforme a lo indicado en los respectivos programas establecidos por la persona responsable.*
- Comprobar actuaciones sobre los animales ubicados en el lazareto, verificando que se ajustan a los protocolos de manejo y a las prescripciones ordenadas por la dirección facultativa de la explotación y, en su caso, proponiendo medidas correctoras a partir de las desviaciones observadas.*
- Verificar archivo de albaranes, facturas, recetas, prescripciones y actualización del libro de tratamientos, comprobando que se han cumplimentado los datos exigidos por la normativa sobre medicamentos veterinarios.*

**C3:** Determinar aspectos clave para supervisar la alimentación de animales de cría y de cebo (conservación, preparación, distribución de alimentos y medios utilizados) y para elaborar un programa anual de aprovisionamiento de la explotación, según criterios de rentabilidad económica, procedencia de las materias primas (especialmente en ganadería ecológica) y en base al cálculo de necesidades de materias primas y materiales del ganado.

*CE3.1 Enumerar materias primas y materiales utilizados en alimentación animal, especificando características nutricionales y requisitos a cumplir en producciones ecológicas ganaderas.*

*CE3.2 Definir estrategias para el aprovisionamiento anual de materias primas y otros productos utilizados en la explotación como alimento del ganado, atendiendo a su temporalidad.*

*CE3.3 Señalar parámetros utilizables en la toma de decisiones respecto de la materia prima objeto de acopio, detallando tipo de almacenamiento que necesita, resaltando el origen ecológico de las materias primas utilizadas en granjas ecológicas, así como indicando periodo que abarca la certificación.*

*CE3.4 Indicar parámetros para verificar el estado de conservación de las materias primas y otros insumos empleados en alimentación animal, explicando cómo influyen en su deterioro.*

*CE3.5 Elaborar protocolo de actuación para comprobar grado de cumplimiento de las operaciones del programa alimenticio de la explotación respecto de la preparación y distribución de raciones alimenticias, indicando puntos críticos y periodicidad con la que llevarlo a cabo.*

*CE3.6 Describir elementos de distribución de agua en una explotación ganadera, teniendo en cuenta estado productivo de los animales y número de cabezas existente en cada lote.*

*CE3.7 Describir actuaciones que garanticen el control de los índices productivos de la explotación, resaltando su importancia a la hora de mejorar la rentabilidad económica de la explotación.*

*CE3.8 Determinar, en caso de explotaciones con acceso a pastos, aspectos claves en el manejo de praderas y pastoreo en los animales de recría, indicando objetivos de esta actividad.*

*CE3.9 En un supuesto práctico de supervisión de un programa alimenticio, teniendo en cuenta especie, raza y orientación productiva:*

*– Estimar necesidades anuales aproximadas de materias primas y materiales, teniendo en cuenta especie, raza, orientación productiva y capacidad de almacenamiento de la explotación ganadera.*

*– Elaborar programación anual de aprovisionamiento de materias primas y materiales, teniendo en cuenta criterios de origen y rentabilidad económica.*

*– Comprobar estado de conservación y almacenamiento de materias primas, verificando que no se han producido fermentaciones indeseables.*

*– Verificar preparación de raciones alimenticias, comprobando que se ajustan a las necesidades de los animales.*

*– Comprobar funcionamiento de elementos de distribución de agua en una explotación, verificando que el caudal es acorde al tipo de animales alojados.*

- *Calcular necesidades totales de agua de una explotación, teniendo en cuenta condiciones ambientales, estado productivo de los animales y número de cabezas existente en cada lote.*
- *Comprobar «in situ» el estado sanitario del agua de la explotación (% de cloro libre residual u otros desinfectantes autorizados), mediante su análisis.*
- *Determinar existencia de animales o lotes de animales enfermos o con retraso en su crecimiento, basándose en la información zootécnica existente.*
- *Identificar posibles animales o lotes de animales con retraso de crecimiento, ordenando las actuaciones específicas para la corrección de dichas alteraciones y comunicándolo a la dirección facultativa.*
- *Corroborar cumplimiento del calendario y el cronograma de distribución de las raciones, verificando que se realiza según lo indicado por la dirección facultativa de la explotación.*
- *Comprobar registros, verificando que se han anotado las actuaciones y que se ajustan a las especificaciones establecidas por la persona responsable.*

C4: Elaborar un programa de organización de los recursos humanos, coordinando y controlando el equipo de trabajo en los procesos de producción de animales de cría y de cebo, en función de las actividades y objetivos establecidos por la persona responsable.

*CE4.1 Analizar respuestas ante situaciones de emergencia, valorando gravedad, parando trabajos, comunicando la contingencia y aplicando el plan de trabajo correspondiente.*

*CE4.2 Identificar problemas o conflictos que pueden surgir durante el trabajo, determinando posibles soluciones.*

*CE4.3 Describir procedimientos de control de rendimientos y costes de las actividades realizadas, destacando la importancia de optimizar el rendimiento económico, social y medioambiental.*

*CE4.4 En un supuesto práctico de elaboración de un programa de organización de recursos humanos, optimizándolos en función de objetivos y actividades establecidas por la persona responsable:*

- *Establecer distribución de trabajos necesarios para la reproducción ganadera y directrices de funcionamiento, teniendo en cuenta naturaleza de las actividades a realizar y cualificación de las personas disponibles, para que todas y cada una de las personas trabajadoras del grupo ejecute las operaciones encomendadas con la mayor eficacia, menor coste y menor impacto ambiental.*
- *Asignar tareas y responsabilidades a cada trabajador, en función de sus capacidades, de manera que se cumplan los objetivos establecidos por la persona responsable y los criterios de igualdad y equidad.*

– *Asesorar técnicamente al personal del equipo en los aspectos relacionados con el puesto de trabajo a ocupar, optimizando las capacidades.*

– *Elaborar informes y partes de trabajo, incluyendo control horario, rendimiento y costes, para evaluar los resultados de las actividades.*

– *Identificar problemas surgidos en los trabajos, personal y medios de producción; tomando medidas necesarias para su solución.*

– *Establecer plan de prevención de riesgos laborales, teniendo en cuenta la normativa y las medidas correctoras necesarias, en caso de incumplimiento.*

### **Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.7; C2 respecto a CE2.8; C3 respecto a CE3.9; C4 respecto a CE4.4.

Otras capacidades:

Adaptarse a la organización específica de la empresa integrándose en el sistema de relaciones técnico-laborales.

Interpretar y ejecutar las instrucciones que recibe, responsabilizarse de la labor que desarrolla, comunicándose de manera eficaz con la persona adecuada en cada momento.

Habituar al ritmo de trabajo de la empresa cumpliendo los objetivos de rendimiento diario definidos en su propia organización.

Implicarse en el cumplimiento del plan de calidad de la empresa y en la mejora de la seguridad y salud laborales.

Entender el agroecosistema de forma holística, tomando en consideración los diferentes elementos que lo componen y las relaciones entre éstos y con el exterior.

Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación en las condiciones de trabajo entre mujeres y hombres.

### **Contenidos:**

#### **1. Especies de interés zootécnico**

Tecnología de la producción animal. Especies mamíferas en producción animal. Razas: aptitudes y orientaciones productivas. Características anatómicas y fisiológicas de interés zootécnico. Morfología externa. Organización y establecimiento de programas de cría. Interpretación de índices técnico-económicos.

#### **2. Plan de producción de la explotación ganadera**

Plan de producción: objetivos, estructura y elementos configurativos. Programa de manejo: protocolos de actuación, procedimientos y operaciones. Programa sanitario: protocolos de actuación, procedimientos y operaciones. Programa alimenticio: protocolos de actuación, procedimientos y operaciones, tanto en la suplementación como en el plan de pastoreo (de tratarse de ganadería extensiva). Registros y control de la producción. Núcleo de control de rendimientos. Control de registros. Medidas correctoras.

#### **3. Manejo animal en explotaciones ganaderas**

Comportamiento animal. Manejo de los animales con seguridad para los operarios y salvaguarda del bienestar animal. Bienestar animal: minimización de las situaciones de estrés. Causas de estrés animal. Identificación animal: sistemas y registros. Sistemas de inmovilización animal. Zootécnica de la lotificación de animales: sistemas y tipos. Sistemas, equipos y técnicas de guía, conducción, sujeción e inmovilización animal.

#### **4. Estimación de necesidades nutricionales en la recría y/o cebo de ganado y gestión de la alimentación**

Tipos de alimentos. Alimentación según especie, raza y orientación productiva. Digestión y digestibilidad de los alimentos. Especies vegetales y variedades forrajeras. Manejo de praderas y pastizales para el pastoreo. Tipos de pastoreo. Carga ganadera. Producción y conservación de forrajes: henificación y ensilado. Alimentos concentrados: piensos compuestos. Necesidades nutritivas. Racionamiento. Estrategias de distribución de alimentos. Equipos de preparación, mezcla y distribución de forrajes. Sistemas y pautas de distribución de alimentos. Logística y gestión de compras de alimentos y otros insumos. Importancia del agua en la alimentación del ganado. Cálculo y necesidades. Organización de las pesadas y sistemas de control de consumo de alimentos. Control de crecimientos y desarrollo de los animales. Determinación del momento óptimo de venta o sacrificio. Control de rendimientos cárnicos de los animales de abasto. Limpieza y mantenimiento de almacenes de alimentos.

#### **5. Seguridad, higiene, salud y sanidad animal en explotaciones ganaderas**

Programa de limpieza, desinfección, desinsectación y desratización (desrodentización) de la explotación. Calendario, equipos, procedimientos y productos para limpieza, desinfección, desinsectación y desratización (desrodentización). Prevención de riesgos laborales: procedimientos y actuaciones. Prevención sanitaria. Organización y control de tareas sanitarias rutinarias en la explotación. Tratamientos higiénico-sanitarios. Aplicación de programas sanitarios obligatorios. Registro de tratamientos. Aplicación de tratamientos sanitarios preventivos. Sistemas y técnicas de aplicación de medicamentos. Periodo de supresión de los tratamientos medicamentosos. Residuos de medicamentos veterinarios. Residuos de compuestos farmacológicamente activos. Observación de los animales. Detección de animales enfermos. Toma de muestras.

#### **6. Organización y rutinas de trabajo en ganadería**

Calendario anual de actuaciones. Métodos generales de trabajo: rutinas. Programación semanal de actividades. Asesoramiento y supervisión del personal. Selección y formación del personal.

#### **7. Programas y soluciones informáticas específicas de gestión ganadera**

La informática como herramienta en producción animal. Aplicaciones informáticas genéricas y específicas de gestión de explotaciones ganaderas y producción ganadera. Otras soluciones informáticas. Integración de sistemas de lectura de identificadores electrónicos en herramientas informáticas. Transmisión telemática de datos. Otros programas informáticos. Servicios veterinarios oficiales telemáticos (oficina veterinaria virtual, entre otros).

**Parámetros de contexto de la formación:**

**Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 8 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.
- Instalación de 2,5 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión de los procesos de producción de animales de cría y de cebo, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

### MÓDULO FORMATIVO 3: GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN DE AVES Y DE HUEVOS

**Nivel: 3**

**Código: MF1497\_3**

**Asociado a la UC: Gestionar los procesos de producción de aves y de huevos**

**Duración: 150 horas**

### Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Elaborar un programa de actuaciones para preparación de instalaciones y naves de una explotación avícola, en relación con la adaptación y desarrollo de grupos de aves, atendiendo a criterios económicos, ambientales y de bienestar animal.

*CE1.1 Indicar acciones de limpieza, desratización (desrodentización), desinsectación y desinfección de naves y utensilios, entre la estancia de dos lotes consecutivos de aves, atendiendo a criterios de temporalidad, del programa contra salmonelosis y otras zoonosis sujetas a control oficial (de darse el caso), y respetando las limitaciones del uso de productos de desinfección de la normativa sobre producción ecológica, cuando sea el caso.*

*CE1.2 Enumerar parámetros ambientales a controlar en explotaciones aviares, describiendo procedimiento para su regulación y control.*

*CE1.3 Detallar operaciones de mantenimiento del vallado perimetral exterior de instalaciones aviares, así como otras medidas de control de aves silvestres u otros animales depredadores, explicando la importancia de asegurar el aislamiento de la explotación.*

*CE1.4 Detallar datos a recopilar en fichas, partes de trabajo y registros, explicando procedimiento para supervisar que se cumplen los objetivos planteados.*

*CE1.5 Identificar puntos críticos a analizar en fichas, partes de trabajo y registros de archivos de una explotación avícola en relación con la preparación de las instalaciones, resaltando su importancia a la hora de determinar modo y grado de cumplimiento de objetivos y cronograma de trabajo planteados.*

*CE1.6 Señalar actuaciones a supervisar para controlar el cumplimiento según el plan de prevención de riesgos laborales, teniendo en cuenta características del tipo de explotación.*

*CE1.7 Citar normativa sobre protección animal que afecta a las instalaciones de la explotación, haciendo especial alusión a lo relativo a bienestar animal y especificando las obligaciones a cumplir por los productores ecológicos en este aspecto, cuando sea el caso.*

*CE1.8 En un supuesto práctico de elaboración de un programa de actuaciones para preparar instalaciones para albergar grupos aviares, atendiendo a criterios de bienestar animal:*

*– Estimar tipo de instalaciones y espacio requerido para un determinado número de aves, considerando especie, parámetros productivos y aplicando criterios económicos y de bienestar animal.*

*– Establecer un programa de limpieza, desinfección, desinsectación y desratización (desrodentización) de las instalaciones que se ajuste a las necesidades de la explotación, especificando productos y medios necesarios para llevarlo a cabo.*

*– Poner en práctica un programa de control de parámetros ambientales, especificando procedimiento de regulación.*

*– Elaborar cronograma de actuaciones y cuadrante de trabajo, asignando tareas para preparar instalaciones y naves de la explotación, con el objetivo de albergar grupos aviares.*

**C2:** Elaborar un programa de actuaciones para el control del ingreso de un grupo aviar en una explotación, describiendo operaciones de manejo relativas a la entrada y salida de aves.

*CE2.1 Determinar actuaciones y comprobaciones en relación con la recepción y expedición de grupos de aves que ingresan o egresan de la explotación, atendiendo a criterios temporales.*

*CE2.2 Indicar tiempos de vacío sanitario recomendados entre la estancia de lotes consecutivos de aves en instalaciones, resaltando la importancia de garantizar la*

*ruptura del ciclo biológico de los microorganismos que afectan a la productividad de una explotación.*

*CE2.3 Describir factores a tener en cuenta a la hora de configurar lotes homogéneos de aves, atendiendo a criterios económicos y de rentabilidad.*

*CE2.4 Detallar secuencialmente operaciones específicas de manejo en los sistemas, todo dentro/todo fuera y multiedades, especificando objetivos de dichos sistemas.*

*CE2.5 Identificar puntos críticos a analizar en fichas, partes de trabajo y registros de los archivos de una explotación avícola en relación con el ingreso y salida de aves, resaltando su importancia a la hora de determinar modo y grado de cumplimiento de objetivos y cronograma de trabajo planteados.*

*CE2.6 Señalar actuaciones a supervisar para controlar el cumplimiento según el plan de prevención de riesgos laborales, teniendo en cuenta características del tipo de explotación.*

*CE2.7 Citar normativa sobre protección animal que afecta a las operaciones de manejo relativas a la entrada y salida de aves, haciendo especial alusión a lo relativo a bienestar animal.*

*CE2.8 En un supuesto práctico de manejo de un grupo de aves a su llegada a la explotación, comprobando su documentación e identificación:*

- Comprobar documentación sanitaria de los grupos aviares, en el momento de su recepción, verificando que es acorde con lo requerido en la normativa sobre ordenación de explotaciones avícolas.*
- Establecer número de lotes, atendiendo a criterios económicos y de rentabilidad.*
- Cumplimentar libro de la explotación, en el caso de explotación ecológica, registrando datos exigidos por la normativa sobre producción ecológica.*
- Ordenar o, en su caso, llevar a cabo actuaciones para garantizar la recepción de animales en la explotación, garantizando que no se introducen enfermedades en la explotación.*
- Elaborar un cronograma de tareas y un cuadrante de trabajo, asignando dichas tareas según la disponibilidad de medios en la explotación.*

**C3:** Comprobar actuaciones desarrolladas en una explotación avícola, verificando que se corresponden con las señaladas en el programa sanitario y con las indicadas para restablecer la salud de los animales.

*CE3.1 Detallar información sobre actuaciones sanitarias en una explotación avícola, atendiendo a criterios de rentabilidad económica y salud de los animales.*

*CE3.2 Describir pautas para la detección y seguimiento de aves o lotes de aves enfermas y para supervisión de estas actividades, indicando signos, síntomas o alteraciones de parámetros predeterminados en enfermedades concretas.*

*CE3.3 Definir actuaciones sobre aves o lotes de aves en cuarentena o ubicados en el lazareto, indicando objetivos de dichas actuaciones.*

*CE3.4 Señalar información a supervisar en partes de trabajo, fichas y registros, destacando la importancia de comprobar la aplicación de cuidados y tratamientos terapéuticos.*

*CE3.5 Justificar operaciones de control para garantizar el almacenamiento y conservación de los medicamentos, haciendo alusión a la normativa sobre medicamentos veterinarios.*

*CE3.6 Describir mantenimiento de registros de tratamientos, custodia de recetas, albaranes y facturas, destacando su importancia a la hora de cumplir los requisitos exigidos por la normativa sobre producción ecológica, cuando sea el caso.*

*CE3.7 Detallar controles mínimos a establecer para supervisar el cumplimiento de los programas de limpieza, desinfección, desinsectación y desratización (desrodentización), destacando sus puntos críticos.*

*CE3.8 En un supuesto práctico de supervisión de un programa sanitario de una explotación avícola, verificando que las actuaciones efectuadas se corresponden con las especificadas en dicho programa y con las indicadas para restablecer la salud de los animales:*

- Elaborar cronograma de actuaciones sanitarias, teniendo en cuenta su especie, sexo, orientación productiva, edad y situación sanitaria previa.*
- Comprobar cumplimiento del calendario y el cronograma del plan vacunal, verificando que se realiza según las indicaciones de la dirección facultativa de la explotación.*
- Anotar altas, bajas, tratamientos aplicados y demás incidencias, cumplimentando el libro de registro de la explotación.*
- Verificar operaciones de limpieza, desinfección, desinsectación y desratización (desrodentización) de la explotación, comprobando que se realizan conforme a lo indicado en los respectivos programas establecidos por la persona responsable.*
- Comprobar actuaciones sobre las aves o lotes de aves ubicadas en el lazareto, verificando que se ajustan a los protocolos de manejo y a las prescripciones ordenadas por la dirección facultativa de la explotación y, en su caso, proponiendo medidas correctoras a partir de las desviaciones observadas.*
- Verificar archivo de albaranes, facturas, recetas, prescripciones y actualización del libro de tratamientos, comprobando que se han cumplimentado los datos exigidos por la normativa sobre medicamentos veterinarios y ganadería ecológica, de darse el caso.*

C4: Elaborar un programa anual de aprovisionamiento de una explotación avícola, calculando necesidades de materias primas y materiales, determinando aspectos claves para su supervisión y teniendo en cuenta criterios de rentabilidad económica.

*CE4.1 Enumerar materias primas y materiales susceptibles de utilizarse como alimento para aves, especificando sus características nutricionales.*

*CE4.2 Describir estrategias para el aprovisionamiento anual de materias alimenticias y otros productos, atendiendo a criterios de temporalidad, en la producción avícola y de materias primas.*

*CE4.3 Indicar tipos de almacenamiento de materias alimenticias, especificando factores que influyen en la toma de decisiones en relación con las materias alimenticias objeto de acopio.*

*CE4.4 Enumerar parámetros a tener en cuenta en la conservación de materias alimenticias y otros insumos empleados en alimentación de grupos aviares, explicando cómo pueden influir en su deterioro.*

*CE4.5 Elaborar un protocolo de actuación para controlar el cumplimiento del programa alimenticio respecto a operaciones de preparación y distribución de raciones alimenticias, identificando puntos críticos y periodicidad con la que vigilarlo.*

*CE4.6 Describir elementos de distribución de agua en una explotación avícola, teniendo en cuenta condiciones ambientales, estado productivo de las aves y número de cabezas existente en cada lote.*

*CE4.7 Describir actuaciones que garanticen el control de los índices productivos de la explotación, resaltando su importancia a la hora de mejorar la rentabilidad económica de la explotación.*

*CE4.8 En un supuesto práctico de supervisión del programa alimenticio en una explotación avícola, teniendo en cuenta especie, raza y orientación productiva:*

*– Estimar necesidades anuales aproximadas de materias primas y materiales, teniendo en cuenta especie, raza, orientación productiva y capacidad de almacenamiento de la explotación ganadera.*

*– Elaborar programación anual de aprovisionamiento de materias primas y materiales, teniendo en cuenta criterios de rentabilidad económica y normativa sobre producción ganadera ecológica, cuando sea el caso.*

*– Comprobar estado de conservación y almacenamiento de materias primas, verificando que no se han producido fermentaciones u otras alteraciones indeseables.*

*– Verificar preparación y distribución de raciones alimenticias, comprobando que se ajustan a las necesidades de los animales.*

*– Supervisar sistemas de distribución de alimentos y agua, detectando incidencias, corrigiendo desviaciones e informando de las mismas, en caso necesario.*

- Comprobar funcionamiento de elementos de distribución de agua en una explotación, verificando que el caudal es acorde al tipo de aves alojadas.
- Calcular necesidades totales de agua de una explotación avícola, teniendo en cuenta circunstancias ambientales estado productivo de las aves y número de cabezas existente en cada lote.
- Comprobar «in situ» el estado sanitario del agua de la explotación (% de cloro libre residual u otros desinfectantes autorizados), mediante su análisis.
- Determinar la existencia de aves, lotes de aves enfermas o con retraso de crecimiento, basándose en la información zootécnica existente.
- Identificar posibles aves, lotes de aves enfermas o con retraso en su crecimiento, ordenando actuaciones específicas para la corrección de las alteraciones y comunicándolo, llegado el caso, a la dirección facultativa.
- Corroborar cumplimiento del calendario y cronograma de distribución de las raciones, verificando que se realiza según lo indicado por la dirección facultativa de la explotación.
- Comprobar registros, verificando que se han anotado las actuaciones y que se ajustan a las especificaciones establecidas por la persona responsable.

C5: Determinar puntos críticos para la organización y supervisión de las operaciones de manejo y expedición de pollos, así como del traslado, almacenamiento y expedición de huevos, aplicando criterios de calidad y minimizando el tiempo de permanencia en la explotación avícola.

*CE5.1 Indicar criterios de calidad para la retirada de pollos de la nacedora y/o recogida y manipulación de huevos, con destino a consumo o incubación, describiendo operaciones específicas de manejo en cada caso.*

*CE5.2 Indicar información que se precisa para supervisar las operaciones de manejo de pollos en la nacedora y de huevos de incubación, atendiendo a criterios económicos, legales y de rentabilidad.*

*CE5.3 Especificar parámetros ambientales a controlar en la incubación de huevos, proponiendo relación de puntos críticos para comprobar el cumplimiento del programa de control de las operaciones de traslado, almacenamiento y expedición.*

*CE5.4 Seleccionar información que se precisa para verificar la calidad en las operaciones de traslado, almacenamiento y expedición de huevos para consumo, enumerando criterios de calidad (espesor de la cáscara, resistencia a la rotura, consistencia de la yema, coloración y/o pigmentación, entre otros).*

*CE5.5 Determinar si las actuaciones realizadas sobre los pollos y/o los huevos se ajustan a los protocolos establecidos, indicando en su caso, las desviaciones observadas.*

*CE5.6 Explicar métodos de acondicionamiento de huevos antes de su comercialización, indicando clases y categorías existentes.*

*CE5.7 Identificar puntos críticos a analizar en fichas, partes de trabajo y registros de archivos de una explotación avícola en relación con el protocolo de manejo de huevos incubados y pollos en la nacedora, resaltando su importancia a la hora de determinar modo y grado de cumplimiento de objetivos y cronograma de trabajo planteados.*

*CE5.8 En un supuesto práctico de supervisión de las operaciones de recogida y/o manipulación de huevos, verificando que se aplican criterios de calidad y que se minimiza el tiempo de permanencia en la explotación:*

- Determinar huevos o partidas no aptos para consumo o incubación, atendiendo a criterios de calidad establecidos por la persona responsable.*
- Señalar puntos críticos a supervisar en el control del traslado, almacenamiento y expedición de huevos destinados a consumo, teniendo en cuenta criterios de calidad.*
- Comprobar cumplimiento del calendario y de las operaciones de incubación de huevos, verificando que se realizan según lo indicado por la dirección facultativa de la explotación.*
- Supervisar registros, verificando archivo de partes, estadillos y fichas de trabajo y comprobando que se han anotado las actuaciones, ajustándose a las especificaciones establecidas por la persona responsable, proponiendo actuaciones específicas, en el caso de operaciones mal realizadas.*

*CE5.9 En un supuesto práctico de supervisión de las operaciones de manejo y expedición de pollos, comprobando que se minimiza el tiempo de permanencia en la explotación avícola:*

- Identificar pollos no aptos para ser expedidos, atendiendo a criterios de calidad establecidos por la persona responsable.*
- Destacar puntos críticos a supervisar en el control de la expedición y carga de los pollos, atendiendo a criterios de salud y bienestar animal, económicos y de rentabilidad.*
- Comprobar cumplimiento del calendario y de las operaciones de manejo de pollos en la nacedora, verificando que se realizan según lo indicado por la dirección facultativa de la explotación.*
- Supervisar registros, verificando archivo de partes, estadillos y fichas de trabajo y comprobando que se han anotado las actuaciones, ajustándose a las especificaciones establecidas por la persona responsable, proponiendo actuaciones específicas, en el caso de operaciones mal realizadas.*

**C6:** Elaborar un programa de organización de recursos humanos para procesos de producción de aves y de huevos, en función de los objetivos y actividades establecidas por la persona responsable.

*CE6.1 Analizar respuestas ante situaciones de emergencia, valorando gravedad, parando trabajos, comunicando contingencia y aplicando el plan de trabajo correspondiente.*

*CE6.2 Identificar problemas o conflictos que pueden surgir durante el trabajo, determinando posibles soluciones.*

*CE6.3 Describir procedimientos de control de rendimientos y costes de las actividades realizadas, destacando la importancia de optimizar el rendimiento económico, social y medioambiental.*

*CE6.4 En un supuesto práctico de elaboración de un programa de organización de recursos humanos, optimizándolos en función de objetivos y actividades establecidas por la persona responsable:*

*– Establecer distribución de trabajos necesarios para la reproducción ganadera y directrices de funcionamiento, teniendo en cuenta naturaleza de las actividades a realizar y cualificación de las personas disponibles, para que todas y cada una de las personas trabajadoras del grupo ejecute las operaciones encomendadas con la mayor eficacia, menor coste y menor impacto ambiental.*

*– Asignar tareas y responsabilidades a cada trabajador, en función de sus capacidades, de manera que se cumplan los objetivos establecidos por la persona responsable y los criterios de igualdad y equidad.*

*– Asesorar técnicamente al personal del equipo en los aspectos relacionados con el puesto de trabajo a ocupar, optimizando las capacidades.*

*– Elaborar informes y partes del trabajo, incluyendo control horario, rendimiento y costes para evaluar los resultados de las actividades.*

*– Identificar problemas surgidos en los trabajos, personal y medios de producción; tomando medidas necesarias para su solución.*

*– Establecer plan de prevención de riesgos laborales, teniendo en cuenta la normativa y las medidas correctoras necesarias en caso de incumplimiento.*

### **Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.8; C2 respecto a CE2.8; C3 respecto a CE3.8; C4 respecto a CE4.8; C5 respecto a CE5.8 y CE5.9 y C6 respecto a CE6.4.

Otras capacidades:

Adaptarse a la organización específica de la empresa integrándose en el sistema de relaciones técnico-laborales.

Interpretar y ejecutar las instrucciones que recibe, responsabilizarse de la labor que desarrolla, comunicándose de manera eficaz con la persona adecuada en cada momento.

Habituar al ritmo de trabajo de la empresa cumpliendo los objetivos de rendimiento diario definidos en su propia organización.

Implicarse en el cumplimiento según el plan de calidad de la empresa y en la mejora de la seguridad y salud laborales.

Entender el agroecosistema de forma holística, tomando en consideración los diferentes elementos que lo componen y las relaciones entre éstos y con el exterior.

Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación en las condiciones de trabajo entre mujeres y hombres.

### **Contenidos:**

#### **1. Especies avícolas de interés zootécnico**

Censo avícola en España. Aves: características generales. Especies avícolas: aptitudes y orientaciones productivas. Razas avícolas: aptitudes, orientaciones productivas, especialización y rusticidad. Estirpes del ganado avícola de puesta. Exterior de especies y razas: particularidades. Fisiología: aparato digestivo y locomotor, sistema respiratorio y circulatorio.

#### **2. Plan de explotación (reproducción y producción)**

Plan de explotación: plan de reproducción y plan de producción. Objetivos, estructura y elementos configurativos de cada uno de los planes. Programa de manejo: protocolos de actuación, procedimientos y operaciones. Programa sanitario: protocolos de actuación, procedimientos y operaciones. Programa alimenticio: protocolos de actuación, procedimientos y operaciones. Registros y control de la explotación (reproducción y producción). Núcleo de control de rendimientos. Control de registros. Interpretación de índices técnico-económicos. Medidas correctoras. Anatomía y fisiología del aparato reproductor de machos y hembras. Aves de puesta: control de peso de ponedoras. Ciclo de puesta y muda. Organización y establecimiento de programas de puesta: inicio, ciclo y fin del programa. Cloquez: prevención, periodicidad en la recogida de huevos. Aves de engorde: ganancia diaria, índice de transformación, rendimiento cárnico. Organización y establecimiento de programas de engorde. Relación macho-hembra en reproducción. Infertilidad en reproductoras. Organización y establecimiento de programas de cría. Edad en reproducción. Incubación: peso del huevo, control de incubabilidad y parámetros ambientales. Planta incubadora, máquina incubadora. Nacedora. Clasificación de los pollos según destino.

#### **3. Manejo de poblaciones avícolas**

Comportamiento en las aves. Manejo avícola con salvaguarda del bienestar animal y la seguridad laboral. Bienestar animal: causas de estrés. Sistemas, equipos y técnicas de manejo de aves. Sistemas de inmovilización animal. Identificación animal: sistemas y registros. Identificación con anillas metálicas. Criterios zootécnicos de la lotificación de grupos aviares: sistemas y tipos. Programas de iluminación en granjas avícolas. Programas de aclimatación de la instalación. El despicado. El descrestado. Otras mutilaciones. Sexado de pollos.

#### **4. Organización de la explotación avícola**

Organización del trabajo en avicultura. Calendario anual de actuaciones. Métodos de trabajo: rutinas. Programación semanal de actividades. Asesoramiento y supervisión del personal. Selección y formación del personal. Programas y soluciones informáticas específicas. La informática como herramienta en avicultura. Aplicaciones informáticas genéricas y específicas de gestión de explotaciones avícolas. Otras soluciones informáticas.

Integración de sistemas de lectura de identificadores electrónicos en herramientas informáticas. Transmisión telemática de datos. Servicios veterinarios oficiales telemáticos (oficina veterinaria virtual, entre otros).

### **5. Calidad, recogida y clasificación de los huevos para consumo**

El huevo: características anatómicas y fisiológicas. Evaluación de la calidad del huevo de consumo: espesor de la cáscara, resistencia a la rotura, consistencia de la yema, coloración y/o pigmentación. Huevos defectuosos. Recogida y transporte de huevos en la explotación. Clasificación y categorización de los huevos destinados a consumo. Métodos de acondicionamiento de los huevos antes de su comercialización. Limpieza, desinfección y almacenamiento de huevos. Acondicionamiento de instalaciones de almacenamiento de huevos destinados a consumo. Trazabilidad de huevos.

### **6. Alimentación de las aves**

Tipos de alimentos. Alimentación según especie, raza, estirpe y orientación productiva. Digestión y digestibilidad de los alimentos. Necesidades nutritivas. Racionamiento y tipo de ración. Cálculo y elaboración de raciones al coste mínimo. Alimentos concentrados: piensos compuestos, para ponedoras, para cebo. Piensos de iniciación y finalización. Subproductos agroindustriales utilizados en la alimentación avícola. Estrategias de distribución de alimentos. Sistemas y pautas de distribución de alimentos. Logística y gestión de compras de alimentos y otros insumos. Otros elementos de la ración: correctores vitamínico-minerales, oligoelementos, aditivos alimentarios, compuestos farmacológicamente activos, entre otros. Agua en la alimentación de las aves. Programas de alimentación de aves reproductoras. Cálculo y necesidades. Limpieza y mantenimiento de almacenes de alimentos.

### **7. Bioseguridad e higiene de la explotación: salud y sanidad avícola**

Programa de limpieza, desinfección, desinsectación y desratización (desrodentización) de la explotación. Calendario, equipos, procedimientos y productos para limpieza, desinfección, desinsectación y desratización (desrodentización). Prevención de riesgos laborales: procedimientos y actuaciones. Higiene y aseo del personal de la explotación. Prevención sanitaria. Enfermedad. Enfermedades parasitarias, infecciosas, metabólicas y mecánicas. Organización y control de tareas sanitarias rutinarias en la explotación. Tratamientos higiénico-sanitarios. Aplicación de programas sanitarios obligatorios. Registro de tratamientos. Aplicación de tratamientos sanitarios preventivos. Sistemas y modos de aplicación de medicamentos. Periodo de supresión de los tratamientos medicamentosos. Residuos de medicamentos veterinarios. Observación de los grupos aviares. Detección de aves enfermas. Toma de muestras.

#### **Parámetros de contexto de la formación:**

#### **Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 8 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.
- Instalación de 2,5 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

**Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión de los procesos de producción de aves y de huevos, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

– Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

– Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

**MÓDULO FORMATIVO 4: GESTIÓN DE LAS INSTALACIONES, MAQUINARIA, MATERIAL Y EQUIPOS DE LA EXPLOTACIÓN GANADERA**

**Nivel: 3**

**Código: MF0536\_3**

**Asociado a la UC: GESTIONAR LAS INSTALACIONES, MAQUINARIA, MATERIAL Y EQUIPOS DE LA EXPLOTACIÓN GANADERA**

**Duración: 120 horas**

**Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Controlar las operaciones de acondicionamiento, limpieza y mantenimiento de las instalaciones ganaderas, programadas en función de las necesidades y eliminación de residuos, aprovechando los subproductos.

*CE1.1 En un supuesto práctico de acondicionamiento, limpieza y mantenimiento de las instalaciones ganaderas a partir de unas condiciones establecidas:*

– *Controlar el uso y el funcionamiento de las instalaciones y de todos los dispositivos que contiene.*

*CE1.2 Determinar las actuaciones que hay que llevar a cabo antes de la introducción de animales en una estancia o instalación.*

*CE1.3 Reconocer los componentes de las instalaciones eléctricas, de agua, de ventilación, de calefacción y climatización y el modo de realizar su mantenimiento.*

*CE1.4 Identificar los equipos y productos idóneos para cada operación de limpieza, desinfección, desinsectación, desratización y acondicionamiento y sus condiciones de empleo.*

*CE1.5 Identificar las medidas de prevención de riesgos laborales a adoptar en las instalaciones de la explotación y en el uso de las mismas.*

*CE1.6 Identificar los factores y situaciones de riesgo más comunes en las instalaciones y en la utilización de maquinaria y equipos, analizar sus causas y deducir sus consecuencias.*

*CE1.7 En un supuesto práctico de acondicionamiento y mantenimiento de una instalación ganadera:*

- Establecer un plan de mantenimiento de la misma.*
- Revisar la adecuada ubicación y accesibilidad de la misma.*
- Revisar las diferentes estancias donde se ubica el ganado, tanto al aire libre como las cerradas, de manera que cumplan los siguientes requisitos: comodidad y protección suficiente para el ganado, buena localización.*
- Supervisar que las condiciones de ventilación, calefacción y climatización en las instalaciones y almacenes de la explotación sean las necesarias.*
- Supervisar las actuaciones que se llevan a cabo en la retirada y eliminación de residuos y subproductos generados.*
- Controlar que las labores anteriores se realizan cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales, con criterios que aseguren la sanidad y la salud de los consumidores y con las medidas sanitarias establecidas; en caso de incumplimiento, dar las instrucciones necesarias para corregir la situación.*
- Programar la ejecución correcta del plan de limpieza, desinfección, desinsectación y desratización de las instalaciones, maquinaria, equipos, útiles y áreas estableciendo los procedimientos a aplicar y comprobar que se encuentran dispuestos para su funcionamiento.*

**C2:** Programar las operaciones de mantenimiento de uso, reparaciones básicas y adaptaciones sencillas de las máquinas, material y equipos (útiles y herramientas) de la explotación ganadera, según el programa de mantenimiento.

*CE2.1 Identificar y analizar la documentación técnica y otras fuentes de información disponibles para determinar el alcance de las posibles averías o fallos de las máquinas, material y equipos.*

*CE2.2 Describir las partes de un plan de mantenimiento de maquinaria, instalaciones y equipos.*

*CE2.3 En un supuesto práctico: elaborar el calendario y criterios objetivos de utilización de la maquinaria de acuerdo con el programa de producción establecido.*

*CE2.4 Enumerar las fichas y partes de trabajo necesarios para controlar los equipos y máquinas según el programa de mantenimiento elaborado.*

*CE2.5 Determinar las principales operaciones de mantenimiento y su frecuencia, en maquinaria y equipos de la explotación, incluyendo las indicaciones e instrucciones técnicas en un programa de mantenimiento.*

*CE2.6 En un supuesto práctico de mantenimiento de una máquina o equipo, con sus especificaciones técnicas y de utilización:*

- Ordenar, la documentación técnica y otras fuentes de información disponibles para determinar el alcance de las posibles averías o fallos de las máquinas, material y equipos.*
- Elaborar un programa de mantenimiento y de registro de las operaciones, teniendo en cuenta: las indicaciones del fabricante, la carga y tipo de trabajo de la máquina, las incidencias, desgastes y averías producidas.*
- Planificar las necesidades de implementos o insumos, recambios y materiales para llevar a cabo el programa de mantenimiento.*
- Elaborar un plan de mantenimiento preventivo (de primer nivel) a corto y medio plazo de la maquinaria y equipos (engrases, limpiezas, cambio de aceites y filtros, entre otros) teniendo en cuenta los métodos de trabajo, la ordenación de las fases del mismo y tratando de optimizar costes y tiempos de trabajo.*
- Elaborar un calendario y criterios objetivos de utilización de la maquinaria.*
- Elaborar fichas y partes de trabajo indicando tiempos de funcionamiento, consumos e interrupciones producidas y sus causas para controlar los equipos y máquinas según el programa de mantenimiento elaborado.*

**C3:** Controlar la utilización de la maquinaria, instalaciones y equipos ganaderos, evitando daños provocados por el mal uso de la misma.

*CE3.1 Describir los dispositivos de regulación y control de los equipos.*

*CE3.2 Enumerar los parámetros técnicos para el control del funcionamiento de un equipo y sus valores según el trabajo a realizar y las características del equipo.*

*CE3.3 Analizar las causas que producen anomalías de funcionamiento de los equipos: regulación descuidada, mantenimiento inadecuado, desgaste, obsolescencia u otras, indicando las posibles soluciones.*

*CE3.4 Valorar el nivel óptimo de funcionamiento y de resultados del trabajo.*

*CE3.5 Explicar los criterios objetivos para la correcta utilización de la maquinaria y equipos, según los manuales y planes de uso.*

*CE3.6 Describir las normas para la prevención de riesgos laborales en el manejo de máquinas, equipos e instalaciones.*

*CE3.7 En un supuesto práctico de supervisión del uso de una maquinaria, instalación o equipo en una explotación ganadera:*

- Comprobar el estado y preparación de la maquinaria, instalación o equipo antes de su uso.*

- *Controlar que en el proceso de accionamiento de las diversas funciones de los equipos se siguen las indicaciones del fabricante.*
- *Controlar que el uso es el adecuado a las características de la maquinaria, instalación o equipo ganadero y al trabajo que realiza.*
- *Aplicar con rapidez, en caso de accidente, las técnicas de asistencia sanitaria básicas y de primeros auxilios.*
- *Calcular las capacidades de trabajo, rendimientos y eficiencias de la maquinaria y equipos, con ayuda, si así se estima, de soportes informáticos.*
- *Registrar en soporte informático los partes diarios de trabajo, que indiquen tiempos de funcionamiento, consumos e interrupciones producidas y sus causas.*
- *Controlar que todas las operaciones se llevan a cabo cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales; en caso de incumplimiento, se dan las instrucciones necesarias para corregir la situación.*
- *Concienciar sobre la importancia que tiene el correcto uso de la maquinaria y equipos en el mantenimiento del medio natural.*

C4: Controlar las operaciones de mantenimiento de uso, reparaciones básicas y adaptaciones sencillas de las máquinas, material y equipos (útiles y herramientas) de la explotación ganadera.

*CE4.1 Identificar las averías producidas y las operaciones de reparación y mantenimiento que necesitan personal cualificado.*

*CE4.2 Reconocer los útiles y herramientas necesarios para realizar las operaciones de mantenimiento de primer nivel y reparación básica.*

*CE4.3 Describir las principales operaciones de mantenimiento y su frecuencia en maquinaria e instalaciones, teniendo en cuenta las instrucciones técnicas requeridas.*

*CE4.4 Describir las características más importantes de los implementos, recambios y materiales utilizados en el mantenimiento de equipos ganaderos.*

*CE4.5 Describir las normas para la prevención de riesgos laborales en el mantenimiento de máquinas, equipos e instalaciones.*

*CE4.6 Definir las condiciones y procedimientos que hay que seguir en las operaciones de mantenimiento para una correcta aplicación de las normas de prevención de riesgos laborales para el tratamiento de residuos y preservando el medio ambiente.*

*CE4.7 En un supuesto práctico de coordinación de operaciones de mantenimiento de una instalación, maquinaria o equipo en una empresa ganadera:*

- *Determinar las operaciones de mantenimiento y su periodicidad.*

- Controlar las operaciones de revisión, mantenimiento periódico, reparaciones básicas, sustitución de elementos o piezas averiadas y las puestas a punto de la maquinaria, material y equipos (útiles y herramientas) de la explotación para que se realicen en tiempo, medios y forma establecidos y con las medidas de seguridad correctas con operaciones sencillas, si procede, repuestos adecuados y siguiendo instrucciones específicas con los procedimientos y periodicidad indicados en los manuales y/o protocolos establecidos.*
- Gestionar el registro de las operaciones de mantenimiento realizadas y la adquisición de recambios y otros materiales de mantenimiento.*
- Verificar que los elementos y piezas averiadas son sustituidas por el material adecuado y siguiendo los procedimientos de trabajo y medidas de seguridad correctas.*
- Verificar el funcionamiento de los equipos e instalaciones después de su mantenimiento y si es preciso, se comprueba que responde a los criterios de homologación establecidos, realizando un control final.*
- Supervisar la maquinaria comprobando que está adaptada a lo establecido en el Código de la Circulación y a la normativa complementaria cuando tienen que circular por las vías públicas.*
- Controlar que las operaciones de mantenimiento incluidas se realizan cumpliendo el plan de prevención de riesgos laborales y la normativa medio ambiental de gestión de residuos; en caso de incumplimiento, tomar las medidas necesarias para corregir la situación.*
- Calcular los costes de mantenimiento.*

C5: Organizar la instalación y gestión de un taller en función de las necesidades de mantenimiento y reparaciones cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales.

*CE5.1 Enumerar la documentación técnica necesaria para la provisión y funcionamiento de los equipos del taller y la realización de las operaciones de reparación y mantenimiento.*

*CE5.2 Describir las principales técnicas de diagnóstico y reparación en máquinas y equipos ganaderos.*

*CE5.3 Enumerar y describir equipos de medida y prueba para la diagnosis y reparación de las averías básicas.*

*CE5.4 Describir los procedimientos, métodos y tiempos orientativos para las operaciones de reparación y mantenimiento.*

*CE5.5 Describir los equipos de taller para la reparación y mantenimiento de la empresa y maquinaria ganadera.*

*CE5.6 Describir los implementos, recambios y materiales necesarios para realizar las operaciones de taller y sus condiciones de almacenamiento.*

*CE5.7 Describir los sistemas de almacenamiento y eliminación, de los residuos del taller, respetuosos con el medio ambiente.*

*CE5.8 En un supuesto práctico de un taller para reparación y mantenimiento de un parque de maquinaria a partir de unas condiciones establecidas:*

- Realizar un informe técnico con la información necesaria para identificar las averías a reparar en un taller especializado y aquellas que con reparaciones básicas puedan realizarse en el taller.*
- Enumerar los equipos y materiales necesarios para su reparación y mantenimiento.*
- Distribuir las zonas de un taller y la disposición de los equipos, incluyendo el almacenaje de recambios y materiales.*
- Diseñar órdenes de reparación, partes de trabajo, tablas de diagnosis y la documentación técnica necesaria para la correcta organización del trabajo de taller.*
- Fijar los procedimientos y normas de trabajo verificando que se cumplen los requisitos de seguridad e higiene.*
- Distribuir el trabajo de taller.*
- Controlar y verificar la calidad del trabajo de taller.*
- Determinar los costes de las reparaciones más frecuentes.*

**C6:** Elaborar informes técnicos de adquisición, renovación o desecho de maquinaria, equipos e instalaciones en una empresa ganadera en función de su rentabilidad y del plan de producción.

*CE6.1 Describir los equipos y máquinas necesarios en una empresa ganadera en función de su plan de producción.*

*CE6.2 Analizar las dimensiones y características técnicas de los equipos teniendo en cuenta:*

- Las capacidades de trabajo requeridas para las operaciones previstas en el plan de producción.*
- Las características de la zona, que influyen en las posibilidades de mecanización.*
- Costes horarios y costes por unidad de producción para diferentes alternativas de adquisición, alquiler o propiedad compartida.*

*CE6.3 Analizar la documentación técnica y comercial sobre los equipos y máquinas a adquirir.*

*CE6.4 Describir los criterios técnico-económicos para adquirir, renovar o desechar máquinas y equipos en el momento adecuado.*

*CE6.5 Analizar la adaptación de los equipos, aperos e instalaciones ya existentes al plan de producción en función del grado de utilización y su rentabilidad.*

*CE6.6 En un supuesto práctico de mejora del parque de maquinaria en una empresa ganadera:*

*– Enunciar las mejoras de un parque de maquinaria ganadera, para su mejor adaptación a la empresa.*

*– Identificar los equipos, aperos, máquinas e instalaciones necesarias.*

*– Definir las necesidades de tractores y elementos de tracción.*

*– Describir detalladamente sus dimensiones y características técnicas adecuadas.*

*CE6.7 En un supuesto práctico de elaboración de informes técnicos en una empresa ganadera:*

*– Establecer los equipos que interese alquilar, compartir o tener en exclusiva.*

*– Programar el momento idóneo para la adquisición en función del plan de producción.*

*– Valorar ofertas comerciales para la adquisición de un equipo.*

*– Proponer mejoras de uso, renovación o adquisiciones del parque de maquinaria.*

*– Presentar pliegos de condiciones para la adquisición de equipos e instalaciones en una empresa ganadera.*

**C7:** Coordinar los recursos humanos necesarios en el mantenimiento y utilización de las instalaciones, maquinaria, material y equipos de la explotación ganadera, para garantizar unos rendimientos adecuados, en función de los objetivos y actividades establecidas.

*CE7.1 En un supuesto práctico de coordinación de recursos humanos en una explotación ganadera:*

*– Coordinar la respuesta ante situaciones de emergencia valorando la gravedad, parando los trabajos, comunicando la contingencia y aplicando el plan correspondiente.*

*CE7.2 Identificar los distintos problemas o conflictos que pueden surgir durante el trabajo y determinar posibles soluciones.*

*CE7.3 Describir los distintos procedimientos de control de rendimientos y costes de las actividades realizadas.*

*CE7.4 En un supuesto práctico de organización de los recursos humanos en el mantenimiento de unas instalaciones ganaderas:*

*– Establecer la distribución de los trabajos necesarios de manera que se cumplan los objetivos establecidos y las directrices de funcionamiento.*

– Distribuir y asignar las tareas y responsabilidades para cada trabajador, de manera que se cumplan los objetivos establecidos.

– Asesorar técnicamente al personal del equipo en los aspectos relacionados con el puesto de trabajo a ocupar.

– Elaborar los informes y partes del trabajo incluyendo el control horario, rendimiento y costes para evaluar los resultados de las actividades realizadas.

– Identificar los problemas surgidos en los trabajos, personal y medios de producción tomando las medidas necesarias para su solución.

### Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:

C1 respecto a CE1.1 y CE1.7; C2 respecto a CE2.3 y CE2.6; C3 respecto a CE3.7; C4 respecto a CE4.7; C5 respecto a CE5.8; C6 respecto a CE6.2, CE6.6 y CE6.7; C7 respecto a CE7.1 y CE7.4.

Otras capacidades:

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Compartir información con el equipo de trabajo.

Favorecer el desarrollo profesional y personal en el equipo de trabajo.

Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

### Contenidos:

#### 1. Instalaciones de la explotación ganadera. Utilización

Tipos y sistemas de alojamientos e instalaciones de la explotación ganadera. Sistemas de estabulación: ventajas e inconvenientes. El establo: orientación y distribución. Cobertizos de campo. Instalaciones para ejercitación. Instalaciones para trabajo. Instalaciones para cebo. Mangas. Pasillos. Baños. Sistemas de cercado. Tipos. Tendido y tensado de alambres. Pasos y puertas de acceso. Pastor eléctrico: tipos. Instalaciones de almacenaje, preparación y distribución de piensos y forrajes. Preparación y distribución de alimentación sólida y/o líquida. Comederos. Construcciones anexas al establo para conservar henos y forrajes. Instalaciones de almacenaje y conservación de maquinaria, material, equipos. Instalaciones de almacenaje de insumos: productos tóxicos y/o peligrosos, combustibles, productos inflamables, lubricantes,... Utilización responsable de las instalaciones. Riesgos. Prevención de accidentes y daños en el uso de instalaciones. Primeros auxilios y situaciones de emergencia. Elementos de protección de las instalaciones y personales. Manipulación, almacenaje y registro de medicamentos, residuos y subproductos. Preservación del medio ambiente durante la utilización de las instalaciones.

#### 2. Sistemas auxiliares de la instalación: agua, electricidad, calefacción, ventilación y climatización

Exigencias ambientales de las instalaciones: humedad, iluminación, ventilación, acondicionamiento de calor o frío. Sistemas automáticos de control del ambiente. Instalaciones de agua: depósitos, red, bebederos, filtros, bombas, equipos de desinfección. Instalaciones eléctricas: distribución de baja tensión, alumbrado, fuerza. Motores eléctricos: fundamentos y tipos, conexión y paro. Cuadros eléctricos, protección. Instalaciones de calefacción, ventilación y climatización: fundamentos de la transmisión del calor, distribución, circuitos, cambiadores de calor. Otras instalaciones auxiliares: transmisión de potencia mecánica, poleas, reductores, engranajes, variadores de velocidad, ejes. Energía solar y biogás.

### **3. Gestión de la utilización y mantenimiento básico y de primer nivel Maquinaria, material y equipos de la explotación ganadera**

Necesidades específicas de maquinaria, material y equipos. Tipos, componentes, regulación básica y de trabajo. Adaptaciones. Utilización responsable de la maquinaria, material y equipos. Riesgos. Prevención de accidentes y daños en el uso de la maquinaria, material y equipos. Primeros auxilios y situaciones de emergencia. Elementos de protección de la maquinaria, material y equipos. Elementos de protección personal. Preservación del medio ambiente durante la utilización de la maquinaria, material y equipos. Reparaciones básicas y de primer nivel de maquinaria, material y equipos. Manuales de mantenimiento. Lubricantes. Combustibles. Otros materiales.

### **4. Higiene de las instalaciones**

La higiene de las instalaciones: limpieza, desinfección, desinsectación y desratización. Maquinaria, material y equipos: componentes, regulación, mantenimiento. Productos de limpieza, desinfección, desinsectación y desratización. Productos zoonosanitarios de naturaleza química y/o biológica utilizados en la limpieza, desinfección, desinsectación y desratización de instalaciones, maquinaria, material y equipos. Características de los compuestos. Principios activos. Repercusiones sobre el medio ambiente. Sistemas de limpieza, almacenamiento y valorización de estiércol. Instalaciones para la gestión y aprovechamiento de subproductos. Técnicas de valorización de subproductos. Eliminación de subproductos ganaderos: sistemas de eliminación, problemas medioambientales que plantea. Instalaciones para la eliminación de residuos orgánicos, químicos y biológicos. Mantenimiento higiénico de instalaciones, maquinaria, material y equipos. Recepción, limpieza y desinfección de vehículos de transporte de ganado.

### **5. Gestión de recursos humanos y normativa aplicable relacionados con la gestión de instalaciones en explotaciones ganaderas**

Necesidades de personal. Asignación de trabajos. Organización del trabajo. Asesoramiento y supervisión del personal. Normas sobre construcciones de instalaciones ganaderas. Normas sobre la aplicación y/o utilización de productos zoonosanitarios. Normas referentes a necesidades medio-ambientales.

#### **Parámetros de contexto de la formación:**

#### **Espacios e instalaciones:**

Los espacios e instalaciones darán respuesta, en forma de aula, aula-taller, taller de prácticas, laboratorio o espacio singular, a las necesidades formativas, de acuerdo con el Contexto Profesional establecido en la Unidad de Competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, salud laboral, accesibilidad universal, diseño universal o diseño para todas las personas y protección medioambiental

**Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión de las instalaciones, maquinaria, material y equipos de la explotación ganadera, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

– Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

– Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

**MÓDULO FORMATIVO 5: GESTIÓN DE FORMA INTEGRADA DE LA GANADERÍA ECOLÓGICA EN LOS AGROECOSISTEMAS**

**Nivel: 3**

**Código: MF2790\_3**

**Asociado a la UC: Gestionar de forma integrada la ganadería ecológica en los agroecosistemas**

**Duración: 150 horas**

**Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Establecer actuaciones para gestionar el origen de los animales y las operaciones de conversión de la granja ganadera ecológica, organizando el calendario de la documentación exigida en el inicio de la producción ecológica y su mantenimiento, de acuerdo con la normativa sobre producción ecológica y elaborando el plan de organización de los recursos humanos.

*CE1.1 Elaborar planes de cría de producción ecológica, supervisando que se cumplen las condiciones exigidas de nacimiento y crianza en las unidades de producción ecológica y explicando la importancia y beneficios de la utilización preferente de razas autóctonas locales o muy adaptadas al medio natural de la zona de cría.*

*CE1.2 Especificar periodos de conversión establecidos en avicultura y cunicultura ecológica, determinando requisitos exigidos para limitar la no utilización de métodos intensivos de cría, describiendo la importancia de utilizar estirpes de crecimiento lento para la cría avícola al aire libre.*

*CE1.3 Explicar periodos de conversión específicos para animales no ecológicos en una unidad de producción ecológica, una vez iniciado el mismo, así como en conversiones simultáneas de ganadería, pastos y/o terrenos agrícolas, especificando que en el caso de ganaderías con aves que no provengan de ganaderías certificadas se tienen que mantener los periodos de conversión estipulados y las edades mínimas que marca la normativa para su sacrificio en el caso de aves de carne.*

*CE1.4 Explicar configuración del cuaderno de explotación, registros de reclamaciones de operadores, trazabilidad y documentaciones varias para la circulación de productos ecológicos, indicando datos a recoger.*

*CE1.5 Describir organización de trabajos y directrices técnicas a realizar durante el ciclo de cría ecológica, explicando requisitos del personal encargado del manejo de los animales y de las producciones ecológicas.*

*CE1.6 En un supuesto práctico de gestión de la conversión de una explotación convencional en unidad ecológica ganadera, teniendo en cuenta que se cumplen los requisitos que marca la normativa sobre producción ecológica:*

- Seleccionar razas autóctonas y locales, teniendo en cuenta la orientación productiva de la explotación.*
- Establecer periodo de conversión de animales, pastos y/o terrenos agrícolas, teniendo en cuenta requisitos que marca la normativa sobre producción ecológica.*
- Cumplimentar cuadro de explotación, anotando datos exigidos por la normativa sobre producción ecológica.*
- Tramitar documentación de alta como unidad ecológica ganadera, presentado la documentación exigida ante la autoridad competente y entidad certificadora.*

**C2:** Aplicar técnicas de gestión de programas de reproducción ecológica, conociendo criterios para la selección de animales aptos para la cría y especificando excepcionalidades permitidas para la utilización de animales no ecológicos, con fines de cría y reproducción, así como describiendo métodos de cría y características de las instalaciones en la producción ecológica.

*CE2.1 Destacar métodos naturales de cubrición permitidos por la normativa sobre producción ecológica en un programa de reproducción de una unidad ecológica ganadera, así como sistemas de cruzamiento, concretando técnicas reproductivas artificiales no autorizadas y excepciones de dicha normativa.*

*CE2.2 Enumerar tiempos mínimos de destete exigidos en la normativa sobre producción ecológica para especies ganaderas de la zona, en animales nacidos en la explotación ecológica, explicando cómo se lleva a cabo este destete.*

*CE2.3 Explicar importancia de la selección de las razas ganaderas en producción ecológica, describiendo principios a aplicar para garantizar el bienestar y salud animal, así como los criterios para dar preferencia a razas/estirpes en la cría ecológica.*

*CE2.4 Explicar pautas normativas y técnicas para la constitución por primera vez de un rebaño ecológico o cuando se emprenda su renovación en el tiempo, destacando que está permitida la utilización de animales no ecológicos con fines de cría ecológica.*

*CE2.5 Describir requisitos y condiciones generales y específicas de las estabulaciones, instalaciones y parques de ejercicio de la unidad ecológica ganadera, utensilios, maquinaria y equipos de cría en herbívoros y avicultura ecológica, entre*

otros, indicando posibles reparaciones y haciendo alusión a la normativa sobre producción ecológica.

*CE2.6 Interpretar valores de carga ganadera y sus límites en el agrosistema, especificando equivalencias de nitrógeno, así como condiciones constructivas y de alojamiento no permitidas en la normativa sobre producción ecológica.*

*CE2.7 En un supuesto práctico de organización de un plan reproductivo en una granja ecológica, teniendo en cuenta criterios de selección:*

- Plantear programa reproductivo, usando métodos naturales de control.*
- Organizar partos, teniendo en cuenta el agroclima, las instalaciones de la unidad ecológica ganadera y el bienestar animal.*
- Proponer criterio de recría en base a datos objetivos registrados en granja y contemplando las directrices de la normativa sobre producción ecológica.*

C3: Aplicar técnicas de gestión de programas de alimentación de un rebaño en una unidad ecológica ganadera, supervisando el manejo del pastoreo y verificando que se cumple la normativa sobre producción ecológica.

*CE3.1 Describir origen y requisitos de materias primas vegetales y minerales utilizadas en la alimentación del ganado ecológico, especificando cómo se comprueba que proceden de agricultura ecológica y/o en conversión, así como indicando cuáles son las no ecológicas permitidas por la normativa sobre producción ecológica para la elaboración de forrajes, concentrados y piensos, como las materias prohibidas expresamente.*

*CE3.2 Justificar por qué los animales ecológicos deben tener acceso a pastos y forrajes y no pueden estar sometidos a alimentación forzada durante el ciclo de cría, ni a prácticas de cebo intensivas, describiendo prácticas no permitidas para prevenir que los animales enfermen y explicando prohibiciones expresas en producción ecológica.*

*CE3.3 Detallar en un agroecosistema ganadero ecológico el plan agrícola y/o pastoril, alternativas y rotaciones de cultivo, indicando especies/variedades de cereales y leguminosas, en función de los territorios, para la nutrición del ganado ecológico, favoreciendo la regeneración del suelo, así como elaborando un calendario tipo de aprovechamiento del ganado en zonas secas y húmedas, para asegurar una alimentación autosuficiente a lo largo de todo el año.*

*CE3.4 Establecer protocolos de requisitos técnicos y administrativos para facilitar el seguimiento de la alimentación en la unidad ecológica ganadera, teniendo en cuenta si los animales son ecológicos o en conversión ecológica.*

*CE3.5 Describir manejo de operaciones nutricionales en producción ecológica, materias primas agrícolas, aditivos, piensos, alimentos, indicando excepciones y prohibiciones alimentarias en las raciones diarias, tanto en ganaderías ecológicas como en conversión, de acuerdo con los requisitos establecidos en la normativa sobre producción ecológica durante el ciclo de cría, explicando procedimiento de verificación de los requisitos del estado y almacenamiento de las materias primas.*

*CE3.6 Describir procedimientos de planificación del manejo del pastoreo y suplementación, en caso necesario, teniendo en cuenta calendario de aprovechamientos, cargas ganaderas permitidas en la unidad ecológica ganadera, necesidades nutricionales del rebaño, producción agraria de materia seca y valor nutritivo de los pastos.*

*CE3.7 Establecer planes de recursos hídricos e infraestructuras para asegurar al ganado un suministro corriente con agua de bebida de calidad en el agrosistema durante el ciclo de cría, teniendo en cuenta que se deben evitar interacciones patológicas con fauna silvestre y aplicando y/o supervisando controles que son necesarios para mantener las condiciones microbiológicas de las aguas de consumo dentro de los valores permitidos.*

*CE3.8 En un supuesto práctico de planificación de un plan temporal de alimentación en una granja ecológica, teniendo en cuenta necesidades de los animales:*

- Estimar necesidades anuales aproximadas, de materias primas y otros materiales, teniendo en cuenta especie, raza, orientación productiva y capacidad de almacenamiento de la explotación ganadera.*
- Determinar la procedencia de las materias primas usadas en la granja para la alimentación de los animales, teniendo en cuenta que deben proceder de producción ecológica.*
- Supervisar el estado de conservación y almacenamiento de materias primas, verificando que no se han producido fermentaciones indeseables y seleccionando y/o desechando las que no reúnan los estándares de calidad.*
- Verificar preparación de raciones alimenticias, comprobando que se ajustan a las necesidades de los animales en las distintas fases del ciclo de cría ecológico.*
- Planificar la gestión de los pastos, organizando la rotación, carga ganadera y manejo de los animales en los mismos.*
- Organizar el acceso de los animales al agua, teniendo en cuenta instalaciones de la explotación.*
- Supervisar que el agua reúne las propiedades salubres mínimas para no causar daño a los animales, mediante la toma de muestras y realización de análisis.*

**C4:** Aplicar técnicas de gestión de programas de salud y bienestar animal, actuaciones de manejo sanitario, atención y prácticas veterinarias del rebaño en la unidad ecológica ganadera, supervisando normas profilácticas, tratamientos veterinarios y prácticas ganaderas para asegurar el cumplimiento de los requisitos de salud y bienestar animal establecidas en la normativa sobre producción ecológica.

*CE4.1 Organizar procedimiento de implementación de programas holísticos de salud referente a medidas profilácticas, aplicación de medicamentos inmunológicos, uso de productos de limpieza, desinfección y desratización (desrodentización) – DDD– permitidas en las instalaciones de la unidad ecológica ganadera, describiendo sustancias y productos autorizados que se pueden utilizar.*

*CE4.2 Explicar requisitos referentes a tratamientos veterinarios alopáticos y factores limitantes para la comercialización de la producción ecológica obtenida, teniendo en cuenta la normativa sobre producción ecológica.*

*CE4.3 Establecer protocolos de control y prevención de posibles enfermedades que puedan presentarse durante el ciclo de cría, determinando medidas zootécnicas, uso de productos fitoterapéuticos, remedios homeopáticos y otras terapias naturales, teniendo en cuenta que se debe minimizar la aplicación de medicamentos alopáticos, incluidos antibióticos y justificando su aplicación en los supuestos en los que los medicamentos naturales no surtan los efectos deseados.*

*CE4.4 Describir medidas preventivas para evitar la aparición de enfermedades nutricionales durante el ciclo de cría, explicando por qué se da preferencia a la utilización de materias primas de origen mineral, oligoelementos y/o enzimas autorizadas para su uso en producción ecológica.*

*CE4.5 Justificar necesidad de un diagnóstico previo de una persona facultativa responsable antes de instaurar tratamientos convencionales alopáticos en general, y antibióticos y antiparasitarios en particular, así como la aplicación de terapias naturales en la unidad ecológica ganadera, especificando requisitos administrativos a presentar ante la autoridad competente que marca la normativa sobre producción ecológica.*

*CE4.6 Describir normas sobre bienestar animal en la unidad ecológica ganadera, explicando prácticas zootécnicas y de alojamiento que satisfacen necesidades etológicas de los animales durante el ciclo de cría ecológico.*

*CE4.7 Indicar mutilaciones y prácticas de carga y descarga que no están permitidas en producción ecológica, explicando por qué no lo están y describiendo actuaciones para evitar el sufrimiento animal, así como condiciones de bienestar durante el transporte de animales.*

*CE4.8 En un supuesto práctico de gestión de los programas de salud en una unidad ecológica ganadera, siguiendo las indicaciones de la dirección facultativa:*

- Describir un plan de salud y bienestar animal, estableciendo actuaciones de enriquecimiento ambiental en el ciclo de cría ecológico.*
- Revisar factores que favorecen umbrales de malestar y estrés, comprobando el acceso a pastos, obligatorio en producción ecológica.*
- Supervisar tratamientos y actividades de profilaxis, comprobando que no están prohibidas por la normativa sobre producción ecológica.*

**C5:** Gestionar de forma integrada, el manejo del agroecosistema ecológico ganadero, para fomentar la biodiversidad, mejorar la fertilidad y actividad biológica de los suelos con resiliencia del ecosistema y favoreciendo el cierre de los ciclos naturales.

*CE5.1 Establecer plan de producción y gestión de residuos en la unidad ecológica ganadera, describiendo operaciones de compostaje y/o tratamiento higienizante, así como una estrategia de fertilización en el ecosistema agroecológico para mejorar la actividad biológica de los suelos y la retención de agua.*

*CE5.2 Organizar calendario de actuaciones para restaurar y mejorar el paisaje, así como para el control biológico de enfermedades, siguiendo el plan facultativo correspondiente y describiendo indicadores medioambientales de fomento de la biodiversidad.*

*CE5.3 Planificar bancos de plantas medicinales en el agroecosistema para el control y/o curación fitoterapéutica de parasitosis y otras afecciones del ganado, describiendo plantas medicinales de la zona donde se ubica la unidad ecológica ganadera y sus usos.*

C6: Aplicar técnicas de organización de labores agrícolas complementarias a la explotación ganadera especialmente en lo referente a cultivos destinados a la alimentación animal, supervisando que se llevan a cabo cumpliendo la normativa sobre producción ecológica y que se tienen en cuenta las limitaciones de laboreo que la producción certificada exige.

*CE6.1 Explicar técnicas de ajuste de la suplementación para sustituir los recursos propios de la explotación en concordancia con la normativa sobre producción ecológica, destacando la importancia de realizar el seguimiento de un plan de cultivos coherente con las necesidades de los animales, contexto agronómico de la explotación y recursos disponibles de maquinaria, personal e insumos.*

*CE6.2 Establecer un plan de cultivos con una rotación de cultivos, teniendo en cuenta posibilidades de los cultivos mixtos y su integración en el plan rotatorio de cultivos, necesidades del suelo en cuanto a carencias minerales y de macronutrientes, incluyendo leguminosas, así como considerando el abonado con compost o estiércol, a ser posible de la propia explotación y, en cualquier caso, procedente de ganadería ecológica o extensiva en su defecto.*

*CE6.3 Indicar labores agrícolas respetuosas con la estructura del suelo, detallando aquellas que no lo son (volteo con arado de vertedera, uso de herbicidas, entre otras).*

*CE6.4 Especificar momento de siega, hilerado y empacado (para heno) o ensilado según el destino del forraje o grano, resaltando la importancia de respetar las indicaciones ambientales si hubiera lugar (nidificación de aves esteparias, entre otras).*

*CE6.5 Explicar técnicas de conservación de forrajes y granos, de acuerdo a las prescripciones pertinentes para asegurar su máxima calidad y salubridad en aras de maximizar sus propiedades nutritivas, calidad organoléptica y sanidad, y citando métodos de control de conservación de las materias primas y posibles analíticas que se pueden realizar para controlar los deterioros.*

*CE6.6 En un supuesto práctico de organización de labores agrícolas, adaptando la gestión de la granja ecológica al medio natural en que desarrolla su producción:*

*– Supervisar la gestión o tratamiento de residuos, comprobando que se realiza según el plan de producción y gestión de residuos de la unidad ecológica ganadera.*

*– Planificar calendario de compostaje de los residuos de la granja y su incorporación al suelo o superficies ecológicas, respetando las directrices de la normativa sobre producción ecológica.*

– Supervisar el aporte suplementario de alimento a los animales con materias consumidas a diente (pastoreo) o en pesebre.

– Adecuar la gestión de cultivos y pastos, acorde con las necesidades de los animales durante el ciclo de cría.

#### **Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.6; C2 respecto a CE2.7; C3 respecto CE3.8; C4 respecto a CE4.8; C6 respecto a CE6.6.

Otras capacidades:

Adaptarse a la organización específica de la empresa integrándose en el sistema de relaciones técnico-laborales.

Interpretar y ejecutar las instrucciones que recibe, responsabilizarse de la labor que desarrolla, comunicándose de manera eficaz con la persona adecuada en cada momento.

Habituar al ritmo de trabajo de la empresa cumpliendo los objetivos de rendimiento diario definidos en su propia organización.

Implicarse en el cumplimiento del plan de calidad de la empresa y en la mejora de la seguridad y salud laborales.

Entender el agroecosistema de forma holística, tomando en consideración los diferentes elementos que lo componen y las relaciones entre éstos y con el exterior.

Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación en las condiciones de trabajo entre mujeres y hombres.

#### **Contenidos:**

##### **1. Criterios de conversión ecológica en explotaciones ganaderas**

Filosofía de la producción ecológica y agroecológica. Pautas de conversión. Tipología del agroecosistema. Caracterización ganadera en especies de producción ecológica. Manejos zootécnicos. Caracterización de la alimentación, reproducción, salud y bienestar. Instalaciones. Normativa sobre producción ecológica.

##### **2. Especies, razas, ecología y etología de especies ganaderas de producción ecológica**

Razas ganaderas autóctonas y locales. Actitudes y potencialidades. Bases fisiológicas y biotecnológicas del modelo ganadero. Razas foráneas interesantes para su cría en producción ecológica en los sistemas sin razas autóctonas disponibles. Bases etológicas en la producción ecológica. Comportamiento innato. Comportamiento reproductor. Comportamiento alimentario. Comportamiento social. Comportamiento sanitario y medicinal. Interacción animal-hombre.

##### **3. Reproducción y alimentación de animales de producción ecológica**

Criterios holísticos en unidades ecológicas ganaderas. Fisiología ovárica, hormonal e interacciones medioambientales. Base animal y planes de cría. Manejo zootécnico y fisiología de la nutrición. Zootecnia y manejo ecológico de la cubrición, gestación, lactación.

Manejo ecológico de los destetes. Cruzamientos en la cría ecológica. Higiene reproductora. Técnicas naturales de estimulación reproductiva. Bases holísticas de la nutrición ecológica. Manejo biozootécnico en el ciclo de cría. Bases ecológicas del pastoreo. Métodos de gestión sostenible. Cargas ganaderas. Alimentos ecológicos y valor nutritivo. Etapas fisiológicas y nutrición. Suplementación ecológica. Aditivos alimentarios permitidos y prohibidos. Vitaminas, minerales y oligoelementos autorizados en la producción ecológica. El cebo en ganadería ecológica. El agua en ganadería ecológica. Gestión de recursos pastoreables y/o agrícolas para la alimentación animal. Normativa sobre producción ecológica.

#### **4. Salud animal, tratamientos veterinarios, terapias naturales y control biológico en producción ecológica**

Planes holísticos en ganadería ecológica. Objetivos y métodos de gestión holística de la salud ecológica. Medidas agrobiozootécnicas de manejo sanitario e higiénico. Control de las parasitosis en pastoreo. Animales resistentes. Higiene pecuaria. Bioseguridad. Protocolos de actuación sanitaria en granjas ecológicas. El modelo holístico en producción ganadera. Tratamientos de síntesis química en ganadería ecológica. Normas y criterios de actuación. Fitoterapia. Ventajas y formas de utilización. Principales plantas medicinales. Aromaterapia. Usos terapéuticos. Homeopatía. Ventajas y formas de utilización. Principales remedios y usos terapéuticos en ganadería ecológica. Bases sanitarias y ecológicas. Lucha biológica de las principales enfermedades de la ganadería ecológica. Agentes bióticos implicados en el control de parásitos y otras enfermedades del ganado. Biopreparados. Profilaxis general en granja.

#### **5. Instalaciones y bienestar animal en producción ecológica**

Características de las instalaciones ganaderas y otras construcciones. Espacios cerrados. Áreas de ejercicio. Espacios mínimos por animal. Equipos e instrumentales ecológicos. Manejo del estiércol. Compostajes y compostados. Manejo del tratamiento de purines. Higiene pecuaria. Productos de limpieza y desinfección autorizados. Fisiología y etología de especies ganaderas de producción ecológica. Estrés y manejo ecológico. Remedios medicinales del estrés. Prácticas zootécnicas del bienestar del ganado durante el ciclo de cría ecológico y transporte. Prácticas prohibidas en ganadería ecológica: mutilaciones, sistemas de estimulación eléctrica, tranquilizantes alopáticos, entre otras. Normativa sobre producción ecológica. Normativa sobre bienestar animal.

#### **6. Documentación en unidades ecológicas ganaderas**

Documentación en producción ecológica. Solicitudes administrativas de conversión. Requisitos. Libros de registro ecológicos. Base animal, sanidad, alimentación. Reclamaciones de operadores ecológicos. Documentación acreditativa del manejo de alimentación y sanidad del ciclo de cría. Volantes de circulación y justificantes alimentarios. Actuaciones administrativas para el mantenimiento de las labores y prácticas de la producción ecológica. Requisitos que deben cumplir los operadores ecológicos. Derechos y obligaciones. Certificaciones acreditativas de formación de los operadores ecológicos y del personal encargado de las granjas. Normativa sobre producción ecológica.

#### **Parámetros de contexto de la formación:**

##### **Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales,

accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 8 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.
- Instalación de 2,5 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

**Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión de forma integrada de la ganadería ecológica en los agrosilvoecosistemas, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

**MÓDULO FORMATIVO 6: TRAMITACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN ECOLÓGICA DE LA FINCA**

**Nivel: 2**

**Código: 2**

**Asociado a la UC: TRAMITAR LA CERTIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN ECOLÓGICA DE LA FINCA**

**Duración: 60 horas**

**Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Documentar características de la finca y de la producción a certificar, solicitando el alta como operador/a ecológico/a.

*CE1.1 Citar requisitos necesarios para obtener la certificación de producción ecológica de una finca, haciendo alusión a la normativa sobre producción ecológica.*

*CE1.2 Enumerar entidades de certificación de agricultura ecológica, especificando requisitos necesarios para obtener un sello ecológico.*

*CE1.3 Describir procedimiento de acreditación por la entidad de certificación, indicando documentación exigida.*

*CE1.4 Indicar defectos de forma que se pueden dar en la solicitud presentada a la entidad certificadora, explicando forma de completarlo, solucionando las carencias.*

*CE1.5 Definir documentación válida de alta para acordar la primera visita de inspección, explicando proceso de verificación de la documentación.*

*CE1.6 Citar normativa sobre producción y etiquetado de productos ecológicos, detallando cuáles son los objetivos y principios de la producción ecológica.*

*CE1.7 En un supuesto práctico de solicitud de alta como operador ecológico, presentado la documentación en la entidad de certificación:*

*– Cumplimentar documentación solicitada por la entidad de certificación, liquidando la tasa correspondiente para la gestión del alta.*

*– Presentar documentación recopilada, entregándola en la entidad de certificación ecológica.*

*– Organizar primera visita de inspección, recopilando la documentación susceptible de ser solicitada por la entidad de certificación ecológica para obtener el alta como operador/a.*

C2: Identificar documentación y otras cuestiones a preparar en la visita de la entidad de certificación, teniendo en cuenta requisitos que se deben cumplir para la obtención de la certificación.

*CE2.1 Enumerar vías de comunicación con la entidad de certificación, explicando procedimiento para acordar la inspección.*

*CE2.2 Identificar requisitos necesarios en el desarrollo de la actividad para que puedan ser verificados por la entidad de certificación, proponiendo posibles soluciones en el caso que no se cumplan.*

*CE2.3 Definir funciones del técnico de inspección, resaltando la importancia de comunicar la fecha de inicio de la certificación.*

C3: Reconocer actividades y requisitos necesarios para mantener la certificación ecológica, teniendo en cuenta los requisitos de la entidad de certificación.

*CE3.1 Indicar obligaciones y requisitos técnicos y económicos de la entidad de certificación, concretando momento en el que se tienen que cumplir.*

*CE3.2 Enumerar información a incorporar en los registros documentales (cuaderno de explotación y registro de trazabilidad), explicando objetivos de esta documentación.*

*CE3.3 Especificar no conformidades más frecuentes en las visitas de inspección, proponiendo posibles soluciones para su subsanación.*

*CE3.4 Describir programa de producción vegetal a inspeccionar por la entidad de certificación, indicando datos que debe contener.*

*CE3.5 Especificar formación en producción ecológica de los trabajadores, teniendo en cuenta las responsabilidades de cada uno de ellos.*

C4: Especificar documentación para gestionar otras solicitudes de ampliación o actualización de la certificación, teniendo en cuenta requisitos exigidos en cada caso.

*CE4.1 Indicar documentos necesarios para solicitar certificación de una nueva categoría, especificando datos a cumplimentar.*

*CE4.2 Citar nuevos elementos que se pueden certificar dentro de una misma categoría (parcela, cultivos, ganado, entre otros), explicando procedimiento para su certificación.*

*CE4.3 Especificar datos que deben aparecer en la etiqueta de un producto ecológico, explicando las diferencias que existen entre las distintas categorías de productos ecológicos.*

*CE4.4 Indicar normas excepcionales sobre producción que pueden ser aplicables a una finca ecológica, explicando procedimiento de tramitación adicional.*

*CE4.5 En un supuesto práctico de tramitación de una solicitud de ampliación de la certificación, presentando la documentación ante la entidad certificadora:*

- Identificar la necesidad de realizar una nueva solicitud de ampliación, analizando previamente la situación productiva de la finca.*
- Cumplimentar documentación solicitada por la entidad de certificación, liquidando la tasa correspondiente para la gestión de la ampliación.*
- Presentar documentación recopilada, presentándola ante la entidad de certificación ecológica.*

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.7; C4 respecto a CE4.5.

Otras capacidades:

Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos, siendo riguroso y ordenado en los registros documentales.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Entender el agroecosistema de forma holística, tomando en consideración los diferentes elementos que lo componen y las relaciones entre éstos y con el exterior.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

**Contenidos:**

## 1. Documentos de solicitud de alta como operador/a ecológico/a

Requisitos para la certificación de producción ecológica de una finca. Documentación referida a las características de la finca y de la producción. Planos de la finca, referencias de SIGPAC, solicitud de certificación, pago de tasas. Aplicaciones informáticas a utilizar. Documentación en caso de deficiencias.

## 2. Planificación de la primera visita de inspección a la finca agrícola

Documentación a mostrar en la visita. Parcelas/industria sujeta a inspección conforme indicaciones de la entidad (producto en campo/almacén). Alta como operador/a ecológico/a.

## 3. Requisitos de mantenimiento de certificación de la producción agrícola

Documentación sobre la producción certificada que necesite ser verificada. Manual de certificación. Cuaderno de explotación. Documentación sobre trazabilidad de los productos. Normativa sobre producción ecológica. Comunicación con la entidad de certificación. Facturas de la certificadora.

## 4. Registro documental de nuevas actividades o nuevo alcance de la certificación

Documentación a presentar ante la entidad certificadora. Comunicación cultivo anual. Etiquetas y publicidad conforme a normativa. Normativa sobre semillas ecológicas y autorización de uso. Normativa sobre conversión ecológica. Normativa sobre ingredientes agrarios no ecológicos y aditivos autorizados. Normativa sobre bienestar animal en producción ecológica.

### Parámetros de contexto de la formación:

#### Espacios e instalaciones:

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 5 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

#### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la certificación de la producción ecológica y gestión de la documentación asociada, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## ANEXO XIII

**Cualificación profesional: Operaciones auxiliares en la organización de actividades y funcionamiento de instalaciones deportivas**

**Familia Profesional: Actividades Físicas y Deportivas**

**Nivel: 1**

**Código: AFD500\_1**

### **Competencia general**

Realizar operaciones de apoyo al funcionamiento de instalaciones deportivas, así como en la organización de eventos deportivos, en condiciones de calidad y seguridad, atendiendo los protocolos de la entidad y siempre desde un trato afable que fomente la participación y satisfacción de todo tipo de usuarios.

### **Unidades de competencia**

**UC1631\_1:** Asistir a los usuarios en la instalación deportiva

**UC1632\_1:** Preparar la instalación deportiva para el desarrollo de las actividades

**UC1633\_1:** Desarrollar operaciones auxiliares preventivas y de inicio de la asistencia en caso de emergencia en la instalación deportiva

### **Entorno Profesional**

#### **Ámbito Profesional**

Desarrolla su actividad profesional en departamentos de servicios deportivos, dedicado/a a la organización de actividades y funcionamiento de instalaciones deportivas, por cuenta ajena, en entidades de naturaleza pública o privada, ya sean grandes, medianas o pequeñas, dependiendo en su caso, funcional y/o jerárquicamente de un superior en el seno de un equipo interdisciplinar, colaborando y de manera coordinada con otros profesionales. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

### **Sectores Productivos**

Se ubica en los sectores del deporte, ocio y tiempo libre.

### **Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes**

*Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprensivo de mujeres y hombres.*

Técnicos auxiliares de instalación deportiva

Conserjes de instalación deportiva

Auxiliares de instalación deportiva

Auxiliar de control de instalaciones deportivas

## Formación Asociada (210 horas)

### Módulos Formativos

**MF1631\_1:** Asistencia a usuarios en la instalación deportiva (60 horas)

**MF1632\_1:** Preparación de la instalación deportiva para el desarrollo de actividades (90 horas)

**MF1633\_1:** Operaciones auxiliares preventivas y de inicio de asistencia en caso de emergencia en la instalación deportiva (60 horas)

### UNIDAD DE COMPETENCIA 1: ASISTIR A LOS USUARIOS EN LA INSTALACIÓN DEPORTIVA

Nivel: 1

Código: UC1631\_1

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Controlar la asistencia de los usuarios, registrando las entradas para garantizar un acceso sistemático de los usuarios con derecho a ello.

CR1.1 La identidad de los usuarios y entidades se comprueba, cotejando los sistemas de acceso (código QR, huella digital, tarjeta, pulsera, entre otros), confirmando que corresponden con horario, servicio, grupo y actividad a la que asiste.

CR1.2 El acceso de los usuarios se controla permitiendo, denegando o limitando la entrada según estén o no en posesión de la acreditación correspondiente y atendiendo los sistemas y herramientas que establezca la entidad: unidades de control (código QR, huella digital, tarjeta, pulsera y otros), tornos, barreras, cerraduras electrónicas y otros.

CR1.3 Las asistencias de los usuarios o entidades se registran, garantizando el control histórico de los usos en el soporte informático establecido por la entidad.

RP2: Especificar las reservas de los espacios, bloqueando las instalaciones para contribuir a una ocupación eficiente.

CR2.1 La reserva de los espacios (vía internet o telefónica entre otras) se registra, bloqueando la instalación correspondiente en día y hora requerido, en el soporte informático que determine la entidad.

CR2.2 La cancelación de la reserva por parte de los usuarios se efectúa, liberando el espacio y reflejándolo en el soporte informático que determine la entidad, permitiendo el uso de dicho espacio a otros posibles usuarios.

CR2.3 La modificación de la reserva solicitada por parte de los usuarios se habilita, variando la ocupación del cuadrante de espacios, contribuyendo al uso eficiente de la instalación.

CR2.4 La ocupación física de los espacios por parte de los usuarios se confirma, verificando coincidencia con el día y hora reservado, registrando la entrada de los mismos en el soporte informático que determine la entidad.

RP3: Atender a los usuarios mediante información y asistencia, en caso necesario, para contribuir a su fidelización.

CR3.1 La información sobre el uso y funcionamiento de la instalación se aporta a los usuarios, contribuyendo a su confort, seguridad y bienestar, y garantizando la higiene y eficiencia del funcionamiento de la instalación.

CR3.2 Las incidencias, sugerencias y reclamaciones de los usuarios se reciben con respeto, informando de los procedimientos de actuación y tramitación para su registro en el soporte establecido por la entidad, trasladando las mismas a la persona responsable y cumpliendo con el protocolo establecido.

CR3.3 Las preguntas planteadas por los usuarios relativas a horarios, actividades o espacios, entre otros, se contestan con amabilidad, intentando responder de forma precisa, mostrando interés por sus necesidades.

CR3.4 El seguimiento asistencial a los usuarios se garantiza, informándoles del estado de su solicitud y trasladando cualquier incidencia a la persona responsable.

CR3.5 El apoyo a los usuarios que lo requieran por razón de necesidad especial o edad temprana propia del ámbito escolar se garantiza, interviniendo en tareas de acompañamiento por los espacios de la instalación.

CR3.6 El envío periódico a los usuarios de ofertas, consejos y nuevos servicios se ejecuta de manera sistemática, cumpliendo la normativa en materia de protección de datos y utilizando la vía telemática.

RP4: Informar al público que acude a la instalación deportiva, escuchando sus demandas para contribuir a la calidad del servicio.

CR4.1 La información solicitada por el público sobre la oferta deportiva, horarios y tarifas entre otros, se aporta, siguiendo las directrices de la entidad y resolviendo posibles dudas.

CR4.2 La información impresa (formularios, documentos, tiques, folletos y otros) se entrega, asegurando que llega al público siguiendo las directrices de la entidad.

CR4.3 Las normas de uso y funcionamiento de la instalación se proporcionan al público interesado, ampliando otra posible información requerida sobre los servicios de la instalación.

**Contexto profesional:**

**Medios de producción:**

Equipamiento de oficina. Equipos informáticos. Conexión a internet. Teléfono. Archivadores con información. Hojas de reclamaciones. Sistemas de control de acceso. Instalaciones deportivas de acceso y sistemas propios (unidades de control mediante uso de lectores de códigos QR en tornos, barreras, cerraduras electrónicas, entre otros). Listados. Medios mecánicos de comunicación, megafonía. Equipamiento básico para supresión de barreras arquitectónicas. Ficheros registrados de conformidad con la normativa sobre protección de datos. Medios y sistemas de control. Documentos identificativos.

**Productos y resultados:**

Control de asistencia de los usuarios. Especificación de reservas de los espacios de la instalación deportiva. Atención a los usuarios Información al público.

**Información utilizada o generada:**

Folleto informativos. Medios gráficos. Impresos. Bases de datos. Redes sociales, webs. Listados de precios y ofertas. Normativa sobre protección de datos. Documentos y fichas de control. Documentación de información de eventos. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa medioambiental.

**UNIDAD DE COMPETENCIA 2: PREPARAR LA INSTALACIÓN DEPORTIVA PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES****Nivel: 1****Código: UC1632\_1****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Disponer la instalación deportiva, dotándola de las características requeridas por la persona responsable, en función de la actividad a realizar para garantizar el uso eficaz y seguro de la misma.

CR1.1 Los recursos semifijos de la instalación (cortinas divisorias, canastas semifijas, paneles entre otros) se adecúan con la estabilidad, estructura, dispositivos de bloque, tablero, aro y red según la norma aplicable en materia de instalaciones deportivas, reglamentos y organizaciones deportivas.

CR1.2 La apertura y cierre de la instalación se acomete, facilitando o clausurando, según corresponda, el uso de la zona y/o área de la actividad físico/deportiva.

CR1.3 La iluminación se regula, garantizando una práctica confortable de actividad físico/deportiva según normativa aplicable en materia de iluminación de instalaciones deportivas.

CR1.4 La ventilación se verifica, chequeando los diferentes sistemas (natural, forzada, purificación) teniendo en cuenta la temperatura seca del aire, la humedad relativa, la temperatura radiante y la velocidad media del aire, según la normativa aplicable en materia de instalaciones deportivas.

CR1.5 El sistema de sonido y comunicación se modula, atendiendo a la normativa aplicable en materia de ruido y garantizando el confort acústico en el desarrollo de las actividades.

CR1.6 La calefacción, el agua caliente sanitaria, el aire acondicionado y otros se regulan proporcionando a los espacios las condiciones de temperatura, humedad y presión necesarias para la salud y comodidad de los usuarios que ocupan las instalaciones.

CR1.7 Las acciones de mantenimiento que no requieren de cualificación, propias de la instalación deportiva y su equipamiento (cosido de red, ajuste de cuerdas del material deportivo, reubicación de cables en poleas de máquinas de musculación, pegado de tablillas sueltas en parquet, extracción de hierbas adventicias en césped natural o artificial, removido de arena en fosos de saltos y lanzamientos, entre otros) se acometen con diligencia, contribuyendo al estado de conservación de la instalación.

RP2: Acometer el control y almacenaje del material deportivo, comprobando su estado y recuento de unidades para contribuir a su mantenimiento.

CR2.1 El material semi-fijo para la práctica deportiva (postes deportivos, colchonetas móviles, canastas móviles, porterías móviles y otros) se dispone, habilitando su uso al técnico que imparte la actividad físico-deportiva y guardándolo al término de la misma, cumpliendo con los criterios de organización de la entidad e informando a la persona responsable en caso de desperfecto.

CR2.2 El pequeño material para la práctica deportiva (petos, conos, picas, balones, raquetas, pelotas, escaleras de velocidad-agilidad, accesorios, complementos y otros) se dispone, facilitando su uso al técnico que imparte la actividad, guardándolo al término de la misma, previa revisión de su estado y contabilización de unidades.

CR2.3 El material auxiliar para la práctica deportiva (marcadores, cronómetros, silbatos, pizarras, alargaderas-enrollable, y otros) se dispone, facilitando su uso al técnico que imparte la actividad, guardándolo al término de la misma.

CR2.4 La entrega y recogida del material de préstamo para la práctica deportiva se registra, comprobando su estado antes y después del préstamo, indicando posibles incidencias y fechas de la cesión en el soporte establecido por la entidad.

CR2.5 Los artículos deportivos (material para la práctica deportiva, equipamientos y otros) se almacenan, realizando un registro y seguimiento del inventario (artículo, ubicación, cantidad, estado y otros) en el soporte establecido por la entidad, contribuyendo a su cuidado y mantenimiento y acometiendo sobre ellos pequeñas reparaciones no especializadas cuando sea necesario (inflado, engrase de válvulas, limpieza, entre otros).

CR2.6 Las dependencias, almacenes, jaulas y otros espacios para depositar el material para la práctica deportiva se ordenan, clasificando los artículos (nuevos, usados, reparables, inservibles y otros) y realizando la operación correspondiente según proceda (solicitar reparación, reponer, dar de baja) en función de cada situación.

CR2.7 Las llaves de vestuarios, almacén, jaulas, dependencias y otros se custodian, proporcionando la entrega y recogida a los usuarios, participantes, técnicos y otros, siguiendo los protocolos de la entidad.

CR2.8 El botiquín y el material de primeros auxilios se revisa, comprobando que está completo, con fechas de caducidad en vigor y situado en lugar accesible.

RP3: Realizar operaciones auxiliares de apoyo en la organización de eventos deportivos, antes, durante y después de los mismos, atendiendo instrucciones de la entidad y/o persona responsable para garantizar su desarrollo.

CR3.1 Los elementos de señalización (vallas separadoras, cinta de balizar, banda delimitadora, postes separadores y otros) se disponen, delimitando zonas y/o área asignada a los participantes (espectadores, jueces, árbitros, entrenadores/as, deportistas, autoridades, prensa y otros).

CR3.2 El sistema de megafonía se dispone, aportando el material a la persona responsable y garantizando su operatividad.

CR3.3 La asistencia en la entrada, distribución y salida de los participantes (público, deportistas, árbitros, autoridades y otros) se acomete, garantizando la distribución ordenada según la normativa de instalaciones y protocolo de organización del evento, facilitando la circulación y estancia en las zonas asignadas, con especial atención a colectivos de mayores, personas con necesidades especiales y colectivos en edad escolar.

CR3.4 Los dispositivos electrónicos de arbitraje, medida y control y difusión (videomarcadores, pantallas, tablets, ordenadores, proyectores y otros) se disponen, entregando los mismos a la persona responsable, previa verificación de su funcionamiento.

CR3.5 El apoyo a los servicios de emergencia presentes en los eventos (ambulancias, protección civil, seguridad y otros) se facilita, garantizando su posible intervención en caso necesario.

CR3.6 La asistencia a los medios de comunicación (radio, prensa televisión y otros) dando información sobre ubicación de puntos de luz, distribución de espacios o medios disponibles entre otros se facilita, colaborando en el desarrollo de sus funciones.

CR3.7 El soporte a los servicios federativos, jueces, árbitros, técnicos y otros se facilita, proveyendo de los elementos necesarios para su labor, así como asignación de vestuarios para equipos y árbitros.

#### **Contexto profesional:**

#### **Medios de producción:**

Medios mecánicos de comunicación. Sistema de sonido y comunicación. Sistemas de almacenaje. Equipamiento deportivo. Instalaciones con sus sistemas de funcionamiento (climatización, ventilación). Pequeño material deportivo. Material auxiliar deportivo. Registros. Llaves. Dispositivos electrónicos de arbitraje. Equipamiento para supresión

de barreras arquitectónicas. Material de protocolo, arbitraje y premiaciones. Ficheros registrados de conformidad con la normativa sobre protección de datos. Medios y sistemas de control. Graderíos. Documentos identificativos. Material de balizamiento.

**Productos y resultados:**

Instalación dispuesta con las características requeridas para el desarrollo de actividades. Control y almacenaje del material deportivo. Operaciones auxiliares de apoyo en la organización de jornadas, eventos y competiciones.

**Información utilizada o generada:**

Inventarios de material. Normativa aplicable en materia de protección contra el ruido. Normativa aplicable sobre medidas a adoptar para evitar riesgos derivados de una inadecuada iluminación. Normativa aplicable en materia de eficiencia energética de la iluminación. Normativa aplicable sobre instalaciones deportivas. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa medioambiental. Normativa aplicable en materia de instalaciones deportivas, reglamentos y organizaciones deportivas. Documentos y fichas de control. Manuales de mantenimiento de equipos.

**UNIDAD DE COMPETENCIA 3: DESARROLLAR OPERACIONES AUXILIARES PREVENTIVAS Y DE INICIO DE LA ASISTENCIA EN CASO DE EMERGENCIA EN LA INSTALACIÓN DEPORTIVA**

Nivel: 1

Código: UC1633\_1

**Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Revisar el estado de las instalaciones deportivas periódicamente, actuando de manera sistemática, cumpliendo las indicaciones de la entidad en materia de prevención y mantenimiento para garantizar la seguridad de los usuarios y el personal técnico.

CR1.1 La funcionalidad de la instalación deportiva se revisa, comprobando si existen desperfectos, roturas o averías que pudieran afectar a la seguridad y salud de los usuarios, informando de las posibles incidencias a la persona responsable.

CR1.2 Los sistemas de ventilación se verifican, comprobando el funcionamiento de las carpinterías exteriores, estado de las rejillas y filtros y limpieza de todos los elementos de la instalación.

CR1.3 El estado y condiciones de la señalización informativa y de emergencia se comprueba, garantizando su firmeza del anclaje y ausencia de obstáculos que impidan su visualización, informando de las posibles incidencias a la persona responsable.

CR1.4 El estado y funcionalidad de las vías de evacuación, vías de acceso del personal de emergencias, puertas cortafuego y salidas se revisan, comprobando que los recorridos están libres de obstáculos, el sistema de apertura de puertas funciona, las salidas conectan con un espacio exterior seguro y se cumplen las indicaciones de la entidad en materia de prevención y mantenimiento, informando de las posibles

incidencias a la persona responsable, siguiendo el plan de evacuación elaborado por la entidad.

CR1.5 El estado de las protecciones activas de la instalación (sistemas de detección, alarma, extinción y luces de emergencia) se revisan, comprobando que las protecciones activas se localizan en su ubicación, su anclaje es firme, ningún elemento obstaculiza su visión y que se cumplen las indicaciones de la entidad en materia de prevención y mantenimiento, informando de las posibles incidencias a la persona responsable.

CR1.6 Las incidencias sobre las condiciones habituales de la limpieza de la instalación se subsanan cuando inciden directamente sobre la seguridad de uso o acceso de los usuarios (barrido de hojas y soplado de las superficies de juego o pista, secado de agua en el pavimento de accesos o zonas de tránsito, entre otros), manejando útiles de limpieza.

CR1.7 La zona donde se haya producido una incidencia se señala, balizando con elementos de delimitación (cintas de balizamiento, conos, postes o vallas), informando con diligencia a la persona responsable.

CR1.8 Las acciones de mantenimiento que no requieren cualificación, similares a las ubicadas en un domicilio particular (engrase de cerraduras, sustitución de bombillas, reajuste de tornillos, entre otras) se acometen con diligencia, contribuyendo al estado de conservación de la instalación.

RP2: Ejecutar operaciones auxiliares logísticas en caso de emergencia y/o evacuación con diligencia, siguiendo las indicaciones de la entidad para contribuir a la seguridad de los usuarios y personal de la instalación deportiva en momentos críticos.

CR2.1 El protocolo establecido en caso de emergencias se activa con diligencia cuando proceda, atendiendo a las indicaciones de la entidad.

CR2.2 La presencia de una emergencia, su localización y los factores que influyen en su peligrosidad (presencia de personas, cercanía de locales de riesgo especial y accesibilidad) se comunica, previa identificación, con precisión y celeridad a la persona responsable.

CR2.3 La zona en la que se ha producido la emergencia se señala balizando con elementos de delimitación (cintas de balizamiento, conos, postes o vallas) que faciliten las operaciones de intervención.

CR2.4 La asistencia a los usuarios y personal de la instalación deportiva, en caso de emergencia se efectúa, ejecutando acciones de apoyo, conducción y barrido de personas, de control de velocidad en los desplazamientos, de control de escaleras y salidas, según las indicaciones de la entidad en caso de evacuación y con especial atención a colectivos de mayores, personas con necesidades especiales y colectivos en edad escolar.

CR2.5 Los simulacros, reuniones informativas y cursos de formación en materia de seguridad y prevención se efectúan, cumpliendo las indicaciones de la entidad en materia de emergencia y/o evacuación, informando de las posibles incidencias a la persona responsable para mejorar los tiempos de evacuación.

RP3: Aplicar las operaciones auxiliares de apoyo en caso de accidente, prestando la atención previa a la presencia de un primer interviniente o facultativo, según el protocolo establecido, para contribuir a resolver los momentos iniciales de la situación crítica.

CR3.1 El material médico-sanitario (botiquín, hielo, gasas, tijeras, tiritas, esparadrapo y otros) se suministra con celeridad, proporcionándolo a los usuarios que lo necesiten.

CR3.2 Los signos vitales de la víctima se analizan, comprobando la respiración, nivel de consciencia, permeabilidad de vía aérea, informando a los servicios de emergencia.

CR3.3 La información sobre el accidente se obtiene, interrogando a la víctima y/o personas del entorno, con calma y respeto, informando a la persona responsable o a los servicios de emergencia.

CR3.4 La llamada a los servicios de emergencia se efectúa, en caso necesario, informando del tipo de accidente, localización, número de personas involucradas, signos vitales de la víctima y contaminantes de la escena respondiendo con claridad a las cuestiones planteadas por el interlocutor.

CR3.5 La zona afectada se identifica con elementos de señalización y balizamiento, acotando la zona como medida de prevención en caso de presencia de víctimas o peligro.

CR3.6 El protocolo de actuación en caso de accidentes menores en actividades deportivas se acomete, informando al accidentado sobre la documentación a presentar, centros concertados, tipos de cobertura, entre otros.

#### **Contexto profesional:**

#### **Medios de producción:**

Instalación deportiva Equipamiento de oficina Documentación de control y registro de incidencias Material de señalización y balizamiento Botiquín Equipo de protección individual (guantes, botas, chubasquero, mascarillas, chaleco) Útiles de limpieza.

#### **Productos y resultados:**

Revisión periódica de las instalaciones Comunicación de incidencias a responsable Ejecución de acciones logísticas en caso de emergencia y/o evacuación Acciones de apoyo en caso de accidente.

#### **Información utilizada o generada:**

Protocolos de actuación. Planimetría de la instalación. Normativa en materia de seguridad y salud y protección en caso de incendios. Manuales de mantenimiento de equipos. Manuales de primeros auxilios. Plan de evacuación y/o emergencia. Plan de Mantenimiento. Revistas y bibliografía especializada sobre seguridad y salud, protección contra incendios y primeros auxilios. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa medioambiental.

#### **MÓDULO FORMATIVO 1: ASISTENCIA A USUARIOS EN LA INSTALACIÓN DEPORTIVA**

**Nivel: 1**

**Código: MF1631\_1**

**Asociado a la UC: Asistir a los usuarios en la instalación deportiva**

**Duración: 60 horas**

**Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Desarrollar técnicas de control de acceso de posibles usuarios a una instalación deportiva con rigor y de manera sistemática.

*CE1.1 En un supuesto práctico de control de acceso de usuarios en una instalación deportiva, con sistema electrónico:*

*– Comprobar la identidad de los usuarios que acceden, verificando el servicio o actividad que les corresponde.*

*– Limitar el acceso a un usuario que no cumple los requisitos de acceso en ese momento concreto, interpretando la evidencia proporcionada por el sistema de control de acceso, y aportándole la información con amabilidad.*

*CE1.2 Definir el protocolo a seguir en el acceso de usuarios, identificando situaciones que deriven en tener que denegar o limitar el acceso.*

*CE1.3 Registrar las asistencias de posibles usuarios a partir de datos emitidos por sistemas electrónicos de control de accesos.*

C2: Dominar el manejo de aplicaciones informáticas orientadas a la reserva de espacios en instalaciones deportivas, con determinación.

*CE2.1 Describir el manejo de una aplicación concreta orientada a la reserva de espacios deportivos, detallando su funcionalidad.*

*CE2.2 En un supuesto práctico de manejo de aplicación informática para la reserva de espacios deportivos, en una instalación deportiva con variedad de espacios de práctica:*

*– Registrar petición de reserva de espacios en la aplicación, vía internet, manejando este canal informativo.*

*– Registrar petición de reserva de espacios en la aplicación, vía telefónica, respondiendo al usuario con amabilidad.*

*– Registrar petición de reserva de espacios en la aplicación, interactuando de manera presencial con el usuario.*

*CE2.3 Materializar ensayos de uso de una aplicación de reserva de espacios de una instalación deportiva, ejecutando posibles acciones de cancelación de reservas.*

*CE2.4 Materializar ensayos de uso de una aplicación de reserva de espacios de una instalación deportiva, ejecutando posibles modificaciones de reservas, variando las ocupaciones.*

*CE2.5 Describir el procedimiento de comprobación de ocupación física de los espacios de práctica deportiva por parte de usuarios, basándose en la verificación de información.*

C3: Desarrollar técnicas de apoyo y asistencia a posibles usuarios de instalación deportiva con criterios de información objetiva sobre la instalación y de servicio amable.

*CE3.1 En un supuesto práctico de atención informativa a usuarios de una instalación deportiva, con orientación a su fidelización:*

*– Explicar las normas de uso de la instalación, orientando la información a garantizar el confort, seguridad y bienestar de los usuarios.*

*– Explicar el funcionamiento de la instalación, orientando la información a garantizar la higiene y eficiencia del funcionamiento de la instalación.*

*CE3.2 Explicar procedimientos de intervención en caso de incidencias, comunicaciones, sugerencias, quejas y reclamaciones por parte de usuarios de una instalación deportiva, concretando cómo registrar la información y trasladarla a la persona responsable.*

*CE3.3 En un supuesto práctico de apoyo informativo a usuarios de una instalación deportiva, en un puesto de recepción:*

*– Responder a preguntas planteadas por usuarios, concernientes a horarios, actividades, funcionamiento de la instalación, espacios, entre otros, con amabilidad y precisión.*

*– Responder a cuestiones concretas vinculadas a un usuario en particular sobre el seguimiento de su solicitud, consultando los medios disponibles.*

*CE3.4 Describir el posible apoyo a brindar a usuarios que lo requieran por razón de necesidad especial, basándose en su acompañamiento por la instalación.*

*CE3.5 Ejecutar acciones de envío periódico a supuestos usuarios de una instalación deportiva, aportando información sobre posibles nuevos servicios.*

C4: Desarrollar técnicas de comunicación de información con criterios de precisión y amabilidad.

*CE4.1 Informar a un posible público sobre formulario de inscripción o reserva, oferta deportiva, horarios y tarifas, a partir de datos sobre ello, evidenciando precisión y amabilidad en el trato.*

*CE4.2 Resolver posibles dudas planteadas por un supuesto público sobre oferta deportiva, horarios y tarifas, a partir de datos contenidos sobre ello, evidenciando precisión y amabilidad en el trato.*

*CE4.3 Describir el procedimiento utilizado para garantizar que información impresa sobre una instalación deportiva y los servicios ofertados en ella llega a un posible público que accede a la instalación en busca de información.*

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.1; C2 respecto a CE2.2; C3 respecto a CE3.1 y CE3.3.

Otras capacidades:

Mantener el área de trabajo con el grado de orden y limpieza requerido por la organización.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Adaptarse a la organización, a sus cambios estructurales y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

Habituar al ritmo de trabajo de la organización.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

**Contenidos:**

**1. Sistemas de control de acceso en instalaciones deportivas**

Identificación de usuarios. Control de usuarios. Control de accesos. Protocolo de acceso. Sistemas de registro de asistencia.

**2. Gestión telemática (aplicaciones informáticas, web, telefónica y otros) para la gestión y reserva de espacios en instalaciones deportivas**

Entornos telemáticos de gestión de espacios. Reserva de espacios. Creación, modificación y anulación. Confirmación de reservas. Gestión de reservas. mediante app. Gestión de reservas vía web.

**3. Información y atención al usuario en instalaciones deportivas**

Técnicas de información al usuario. Libro/caja de sugerencias, reclamaciones, quejas y parabienes. Acciones de fidelización de usuarios. Las comunicaciones orales presenciales y no presenciales. La comunicación escrita en la entidad. La comunicación en las redes. Barreras de la comunicación.

Principios generales de información al público. Atención a las personas con discapacidad o necesidad especial. Inscripciones. Tipos de actividades físico-deportivas. Uso de sistemas de impresión.

**Parámetros de contexto de la formación:**

**Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales,

accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller (Espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación).
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

### **Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la asistencia a los usuarios en la instalación deportiva, que se acreditará mediante alguna de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## **MÓDULO FORMATIVO 2: PREPARACIÓN DE LA INSTALACIÓN DEPORTIVA PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES**

**Nivel: 1**

**Código: MF1632\_1**

**Asociado a la UC: Preparar la instalación deportiva para el desarrollo de las actividades**

**Duración: 90 horas**

### **Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Desarrollar habilidades de preparación de instalaciones deportivas, acordes al desarrollo de actividades a desarrollar en ellas.

*CE1.1 Adecuar recursos semifijos de instalaciones deportivas (cortinas divisorias, canastas semi-fijas, paneles entre otros) atendiendo a normativas aplicables en materia de instalaciones deportivas, reglamentos y organizaciones deportivas.*

*CE1.2 Acometer aperturas y cierres de instalaciones deportivas, dando acceso o clausurando un posible uso de las mismas.*

*CE1.3 Regular sistemas de iluminación de instalaciones deportivas, garantizando práctica confortable de actividad físico/deportiva según normativa aplicable en materia de iluminación de instalaciones deportivas.*

*CE1.4 Verificar sistemas de ventilación (natural, forzada, purificación), chequeando valores en función de la normativa aplicable.*

*CE1.5 Modular sistemas de sonido y comunicación de instalaciones deportivas, atendiendo a la normativa aplicable en materia de ruido y garantizando confort acústico en el desarrollo de posibles actividades.*

*CE1.6 Regular sistemas de calefacción, agua caliente sanitaria y aire acondicionado en instalaciones deportivas, proporcionando a los espacios condiciones de temperatura, humedad y presión que garantice la salud y comodidad de posibles usuarios en su uso.*

*CE1.7 Describir posibles incidencias en una instalación deportiva que requieran una intervención de mantenimiento no cualificado, justificando las razones de intervenir en pro de la eficiencia de la instalación.*

C2: Manejar técnicas de control y almacenaje de material deportivo, comprobando su estado y con recuento de unidades.

*CE2.1 Disponer diferente tipo de material semi-fijo para la práctica deportiva (postes, deportivos, colchonetas móviles, canastas móviles, porterías móviles y otros), habilitando su uso.*

*CE2.2 Recoger diferente tipo de material semi-fijo de práctica deportiva (postes, deportivos, colchonetas móviles, canastas móviles, porterías móviles y otros), garantizando su cuidado y conservación.*

*CE2.3 En un supuesto práctico de desarrollo de actividades en una instalación deportiva, con necesidad de utilización de diferente material para el desarrollo de sus actividades:*

*– Disponer el pequeño material para la práctica deportiva (petos, conos, picas, balones, raquetas, pelotas, escaleras de velocidad-agilidad, accesorios, complementos y otros) facilitando su uso al técnico que imparte la actividad.*

*– Guardar el material utilizado en la actividad en el lugar destinado para ello, previa revisión de su estado y contabilización de unidades.*

*– Disponer el material auxiliar para la práctica deportiva (marcadores, cronómetros, silbatos, pizarras, alargaderas-enrollable, y otros), facilitando su uso al técnico que imparte la actividad.*

*– Recoger el material auxiliar para la práctica deportiva (marcadores, cronómetros, silbatos, pizarras, alargaderas-enrollable, y otros) utilizado durante el desarrollo de la actividad, en el lugar destinado para ello, previa revisión de su estado.*

*– Revisar el botiquín y material de primeros auxilios de la instalación, comprobando que está completo, con fechas de caducidad en vigor y situado en lugar accesible.*

*CE2.4 Registrar posible material de préstamo para la práctica deportiva, concretando cómo recoger posibles incidencias y fechas de préstamo en el soporte propuesto.*

*CE2.5 Almacenar artículos deportivos (material para la práctica deportiva, equipamientos y otros), realizando un registro a modo de inventario (artículo, ubicación, cantidad, estado y otros) en el soporte propuesto.*

*CE2.6 En un supuesto práctico de manejo de material deportivo, en el contexto de una instalación deportiva en desarrollo de sus actividades:*

- Ordenar las dependencias, almacenes, jaulas y otros espacios destinados al guardado de material, clasificando los artículos (nuevos, usados, reparables, inservibles y otros) contenidos en su interior.*
- Revisar el material deportivo contenido en el almacén, decidiendo la acción a acometer, en función de su estado, de entre las siguientes: solicitar reparación, desechar, reponer, dar de baja.*
- Custodiar las llaves de vestuarios, almacén, jaulas, dependencias y otros espacios, proporcionando la entrega y recogida a los usuarios, participantes, técnicos y otros, siguiendo protocolos dados.*

**C3:** Practicar técnicas auxiliares de asistencia en organización y desarrollo de eventos deportivos, atendiendo las indicaciones concretas vinculadas a diferentes contextos.

*CE3.1 En un supuesto práctico de apoyo en la organización de un evento deportivo en una instalación, interviniendo en las tareas organizativas previas al comienzo del evento:*

- Delimitar las zonas y/o área asignada a los participantes (espectadores, jueces, árbitros, entrenadores/as, deportistas, autoridades, prensa), utilizando elementos de señalización (vallas separadoras, cinta de balizar, banda delimitadora, postes separadores y otros).*
- Disponer el sistema de megafonía, aportando el material a la persona responsable, garantizando su operatividad.*
- Disponer los dispositivos electrónicos de arbitraje, medida y control y difusión (video-marcadores, pantallas, tablets, ordenadores, proyectores y otros), entregando los mismos a la persona responsable, previa verificación de su funcionamiento.*
- Dar especial apoyo a los colectivos con necesidades especiales en su ubicación como espectadores o participantes, con indicaciones o tareas de acompañamiento.*

*CE3.2 En un supuesto práctico de apoyo en la organización de un evento deportivo en una instalación, interviniendo en las tareas organizativas a desarrollar durante el evento:*

- Acometer la asistencia en la entrada, distribución y salida de los participantes (público, deportistas, árbitros, autoridades y otros), garantizando la distribución ordenada según la normativa de instalaciones y protocolo facilitando la circulación y estancia en las zonas asignadas.*

– Apoyar a los servicios de emergencia presentes en el evento (ambulancias, protección civil, seguridad y otros), garantizando su posible intervención en caso necesario.

CE3.3 Describir la actitud de disponibilidad requerida, ante un posible soporte a dar a los servicios federativos, jueces, árbitros, técnicos y deportistas, en el desarrollo de un evento deportivo en una instalación.

### **Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C2 respecto a CE2.3 y CE2.6; C3 respecto a CE3.1 y CE3.2.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Finalizar el trabajo atendiendo a criterios de idoneidad, rapidez, economía y eficacia.

Mantener el área de trabajo con el grado de orden y limpieza requerido por la organización.

Habituar al ritmo de trabajo de la organización.

Promover comportamientos que favorezcan la protección medioambiental.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

### **Contenidos:**

#### **1. Tipos, características y normativa de instalaciones deportivas y su equipamiento**

Instalaciones deportivas cubiertas: características, equipamiento y seguridad. Instalaciones deportivas al aire libre: características, equipamiento y seguridad. Preparación del equipamiento y material deportivo de instalaciones para las diferentes actividades. Normativa de Instalaciones Deportivas y de Esparcimiento (NIDE). Normativa y protocolos de accesos. Normativa y protocolo de circulación en instalaciones deportivas. Normativa y protocolo de uso de las instalaciones deportivas en vestuarios y taquillas, duchas y aseos, zona de playa, vasos, salas, instalaciones deportivas anexas. Normativa y protocolo de uso de las instalaciones deportivas con menores de edad y grupos especiales.

#### **2. Operaciones auxiliares de mantenimiento preventivo de instalaciones deportivas y material deportivo**

La iluminación, ventilación, sistemas de comunicación y calefacción en instalaciones deportivas. Seguridad e higiene en las instalaciones deportivas. Comprobación de estabilidad. Comprobación y lubricado de partes móviles. Cosido y tensado de redes. Inspección, comprobación de elementos de madera y metálicos. Material deportivo: conservación, organización y almacenamiento. Material deportivo: control y gestión del material. El botiquín: suministros y accesibilidad; desfibrilador semiautomático (DESA).

#### **3. Operaciones auxiliares en la organización de eventos deportivos**

Elementos de señalización en eventos deportivos. Información y comunicación en eventos deportivos. Control de eventos deportivos. Protocolos de entrega de premios. Pruebas

de megafonía e Iluminación. Control de asistentes y aforo. Asistencia a Protección Civil, Emergencias y Seguridad. Apoyo y asistencia de Organización en Eventos.

**Parámetros de contexto de la formación:**

**Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller (Espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación).
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

**Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la preparación de la instalación deportiva para el desarrollo de las actividades, que se acreditará mediante alguna de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

**MÓDULO FORMATIVO 3: OPERACIONES AUXILIARES PREVENTIVAS Y DE INICIO DE ASISTENCIA EN CASO DE EMERGENCIA EN LA INSTALACIÓN DEPORTIVA**

**Nivel: 1**

**Código: MF1633\_1**

**Asociado a la UC: Desarrollar operaciones auxiliares preventivas y de inicio de la asistencia en caso de emergencia en la instalación deportiva**

**Duración: 60 horas**

**Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Desarrollar técnicas de revisión de instalaciones deportivas, atendiendo a protocolos dados sobre mantenimiento y prevención, contribuyendo a la seguridad.

*CE1.1 En un supuesto práctico de revisión de una instalación deportiva, la cual esté en uso permanente de usuarios:*

– Revisar la funcionalidad de la misma, comprobando la existencia de posibles desperfectos, roturas o averías cuando estas pudieran afectar a la seguridad y salud de los usuarios.

– Informar a la persona responsable de posibles hallazgos en este sentido, detallando las condiciones detectadas.

*CE1.2* Detallar el estado y condiciones que debe tener la señalización informativa y de emergencia de una instalación deportiva, concretando las comprobaciones a realizar sobre ellas y cómo proceder en caso de incidencias identificadas.

*CE1.3* En un supuesto práctico de revisión de espacios de tránsito de una instalación deportiva, la cual esté en uso permanente de usuarios:

– Revisar el estado y funcionalidad de las vías de evacuación y vías de acceso del personal de emergencias, comprobando que están libres de obstáculos.

– Revisar las puertas cortafuego, comprobando que el sistema de apertura funciona.

– Revisar los accesos de salida, comprobando que conectan con un espacio exterior seguro.

*CE1.4* En un supuesto práctico de examen de protecciones activas de una instalación deportiva (sistemas de detección, alarma, extinción y luces de emergencia), atendiendo a protocolos de seguridad y mantenimiento de la instalación y contribuyendo a la seguridad:

– Afirmar que las protecciones activas se localizan en su ubicación.

– Garantizar que su anclaje es firme.

– Afirmar que ningún elemento obstaculiza su visión.

– Garantizar que se cumplen las indicaciones del protocolo dado.

*CE1.5* Describir posibles incidencias sobre las condiciones de limpieza de una instalación, sobre las que haya que intervenir, argumentando las razones para ello, en pro de la seguridad.

*CE1.6* Balizar zonas concretas propuestas, utilizando cintas de balizamiento, conos, postes y vallas, garantizando su aislamiento.

C2: Desarrollar habilidades de intervención rápida en acciones de apoyo logístico en supuestos y simulacros de emergencias y/o evacuación en instalaciones deportivas.

*CE2.1* En un supuesto práctico de activación de una emergencia en una instalación deportiva atendiendo al cumplimiento del protocolo correspondiente:

– Identificar un hecho que pueda ser interpretado como emergencia, extrayendo información sobre él.

– Comunicar el tipo de emergencia con detalle aludiendo a la presencia de personas implicadas, cercanía de zonas posibles de riesgo y condiciones de accesibilidad.

– Aportar la información sobre la incidencia a la persona responsable, discriminando de entre todas las presentes en la instalación, utilizando la vía correspondiente para ello.

*CE2.2 Señalizar zonas concretas propuestas, considerándolas zonas afectadas por posibles emergencias, balizando con elementos de delimitación (cintas de balizamiento, conos, postes o vallas), garantizando una posible intervención en dichas zonas por parte de terceros.*

*CE2.3 En un supuesto práctico de evacuación de personas en una instalación deportiva:*

– Asistir a los usuarios y personal, dando apoyo y ejecutando la técnica de barrido de personas con especial atención a los colectivos con necesidades especiales.

– Conducir al grupo, controlando la velocidad de tránsito.

– Controlar el uso de escaleras y salidas por parte de usuarios y personal, regulando la velocidad de tránsito.

*CE2.4 En un supuesto práctico de simulacro de evacuación de personal en una instalación deportiva, desconociendo que se trata de un simulacro:*

– Cumplir las indicaciones dadas asumiendo el rol correspondiente.

– Aportar propuestas de mejora sobre la propia intervención.

C3: Entrenar acciones de apoyo ante situaciones de accidente, previas a la presencia de un primer interviniente o facultativo, con determinación.

*CE3.1 En un supuesto práctico de accidente en una instalación deportiva, con implicaciones para alguna persona:*

– Aportar el botiquín con celeridad junto a la persona accidentada.

– Analizar signos vitales de la víctima, comprobando la respiración, nivel de consciencia y permeabilidad de vía aérea.

– Informar a la persona responsable sobre el accidente, aportando detalles del mismo, previo análisis de la situación.

*CE3.2 Describir las características que debe tener una llamada a los servicios de emergencia, aludiendo al tipo de accidente, localización, número de personas involucradas, signos vitales de la víctima y contaminantes de la escena.*

*CE3.3 Señalizar posibles zonas afectadas por accidentes sufridos por personas en una instalación deportiva, utilizando elementos de balizamiento para ello, protegiendo la zona.*

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.1, CE1.3 y CE1.4; C2 respecto a CE2.1, CE2.3 y CE2.4; C3 respecto a CE3.1.

Otras capacidades:

Mantener el área de trabajo con el grado de orden y limpieza requerido por la organización.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Demstrar responsabilidad ante errores y fracasos, prestando atención a las mejoras que puedan presentarse.

Respetar los procedimientos y las normas internas de la organización.

Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

**Contenidos:****1. Seguridad en la revisión y mantenimiento de instalaciones deportivas**

Plan de mantenimiento. Manuales de aparatos y equipos. Frecuencia en el mantenimiento. Limpieza de instalaciones deportivas. Sistema de registro de incidencias. Señalización: tipos de señalizaciones (prohibición, obligación, advertencia, y de protección contra incendios). Señalización luminosa, acústica, gestual y balizamiento. Visibilidad (localización, tamaño y altura de colocación). Protecciones pasivas. Protecciones activas (detección, alarma y extinción). Posibles incidencias en protecciones activas. Incidencias posibles en vías de evacuación, puertas cortafuegos y salidas de emergencia.

**2. Protocolos de actuación en caso de emergencia y/o evacuación**

Plan de emergencia. Plan de evacuación. Implantación del plan de evacuación (simulacros, formación). Tipos de emergencia: conato de incendio, emergencia parcial, emergencia total. Evaluación de la emergencia. Intervinientes en caso de emergencia. Jefe de emergencia, jefe de intervención, primer interviniente, segundo interviniente, mediadores, servicios de emergencia. Acciones de barrido y conducido de personas. Desalojo del evento en la instalación.

**3. Atención primaria a víctimas**

El botiquín y material de primeros auxilios. Evaluación primaria de la víctima: reconocimiento de signos vitales. Comunicación con la víctima y con los servicios de emergencia. Primeros auxilios: concepto PAS (proteger, avisar y socorrer).

**Parámetros de contexto de la formación:****Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo

en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller (Espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación).
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

**Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con realizar operaciones auxiliares preventivas y de inicio de la asistencia en caso de emergencia, en la instalación deportiva, que se acreditará mediante alguna de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

**ANEXO XIV**

**Cualificación profesional: Balizamiento de pistas, señalización y socorrismo en espacios esquiables**

**Familia Profesional: Actividades Físicas y Deportivas**

**Nivel: 2**

**Código: AFD501\_2**

**Competencia general**

Balizar las pistas y señalizar zonas acotadas dentro de un dominio esquiable, acondicionándolo, vigilando su estado y las actividades que se desarrollan, velando por la seguridad de los usuarios individualmente o integrado en un equipo de pister, rescate y/o socorrismo, previniendo que se produzcan situaciones peligrosas e interviniendo ante accidentes o circunstancias de emergencia en espacios esquiables, rescatando a posibles accidentados.

**Unidades de competencia**

**UC1634\_2:** Desplazarse con técnicas de esquí alpino y moto de nieve

**UC1635\_2:** Acondicionar el dominio esquiable

**UC1636\_2:** Rescatar accidentados en espacios esquiables, en transportes mecánicos por cable y en avalanchas

**UC2791\_2:** Mitigar el riesgo de aludes en dominios esquiables

**UC0272\_2:** Asistir como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia

## Entorno Profesional

### Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en áreas lúdico-recreativas, deportivas y turísticas, dedicadas a la práctica de deportes de invierno, en el balizamiento de pistas, señalización, rescate y socorrismo en los espacios esquiables, en entidades del sector público o privado, pudiendo ser empresas de pequeño, mediano o gran tamaño, independientemente de su forma jurídica. Desarrolla su actividad dependiendo, en su caso, funcional y/o jerárquicamente de un superior. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal o diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

### Sectores Productivos

Se ubica en los sectores del deporte, ocio y tiempo libre, y turismo.

### Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

*Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprensivo de mujeres y hombres.*

Personal responsable del acondicionamiento de áreas esquiables

Pister-socorristas

Rescatadores en dominios esquiables

Acondicionadores de áreas esquiables

Pisteros

Socorristas en competiciones y eventos de deportes de invierno

Socorristas de apoyo en Unidades de Intervención en Montaña

### Formación Asociada (540 horas)

#### Módulos Formativos

**MF1634\_2:** Técnicas de desplazamiento con esquís y moto de nieve (150 horas)

**MF1635\_2:** Acondicionamiento del dominio esquiable (90 horas)

**MF1636\_2:** Rescate de accidentados en espacios esquiables, en transportes mecánicos por cable y en avalanchas (120 horas)

**MF2791\_2:** Intervención para mitigar peligro de aludes (120 horas)

**MF0272\_2:** Primeros auxilios (60 horas)

## UNIDAD DE COMPETENCIA 1: DESPLAZARSE CON TÉCNICAS DE ESQUÍ ALPINO Y MOTO DE NIEVE

Nivel: 2

Código: UC1634\_2

### Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Preparar el equipo personal y material previa selección del mismo, para una evolución con seguridad por el área de nieve, utilizando tablas de esquí alpino.

CR1.1 Las tablas de esquí alpino, fijaciones, botas, casco, mochila y bastones se revisan, previa selección de los mismos, preparándolos para su uso en condiciones.

CR1.2 La vestimenta (gafas, guantes, traje técnico y otros) y los equipos de protección individual (EPI) se seleccionan, teniendo en cuenta las condiciones y previsión meteorológica, temperatura, viento, lluvia, nieve, visibilidad y otras, para asegurar su utilización óptima.

CR1.3 El equipo personal y material se somete a una constante revisión y mantenimiento, garantizando su estado de uso.

RP2: Utilizar la vestimenta personal y el equipo de protección individual, según la tarea a realizar, cumpliendo con la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales y los criterios de la organización, para estar identificados y prevenir accidentes.

CR2.1 Las cremas con alta protección solar se aplican de forma uniforme y continuada por el rostro, prestando atención especial a las zonas más vulnerables al estar expuestas al sol.

CR2.2 Las gafas con la protección UV homologada se mantienen en su sitio, protegiendo los ojos, durante todo el tiempo de permanencia al aire libre.

CR2.3 Las botas de esquí se ajustan al pie, regulando los sistemas de cierres, canting, inclinación, flexión, sistemas walk on-off y modificaciones podométricas posibles, en caso de utilizarlos (plantillas, cuñas y otros), de manera que puntera y talonera cumplan la norma DIN ISO 7880, garantizando el desarrollo de la jornada de servicio con protección, seguridad y confortabilidad.

CR2.4 Las fijaciones de esquí se ajustan a la bota, conforme a los valores que indica el cuadro de ajuste de la norma DIN ISO 11088, garantizando un funcionamiento óptimo.

CR2.5 Las botas se fijan a los esquís en cualquier situación, adecuándolos al estado del terreno con seguridad, destreza y agilidad.

CR2.6 Las botas de esquiar, los esquís y las fijaciones se revisan, comprobando continuamente su estado, garantizando la seguridad y eficacia en su intervención.

CR2.7 El equipo de protección individual se utiliza permanentemente, cumpliendo con la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales, en función de las condiciones meteorológicas, facilitando la identificación y localización inmediata.

RP3: Ejecutar técnicas de esquí alpino con destreza y dominio para desenvolverse por el medio nevado con seguridad.

CR3.1 Los bastones se utilizan, adaptando los apoyos y equilibrio a la ejecución de las diferentes técnicas del desplazamiento con tablas de esquí.

CR3.2 Las tablas de esquí y bastones se apoyan sobre el terreno, atendiendo a las diferencias que presente la orografía y las condiciones climáticas, de forma segura, evitando desplazamientos accidentales y facilitando su rápido uso posterior.

CR3.3 El descenso directo, la diagonal y derrapaje se ejecutan con destreza y control de la velocidad en diferentes tipos de pendientes y estados del medio nevado.

CR3.4 Los virajes se encadenan con ritmo y velocidad, adecuándolos al estado del medio nevado, las inclinaciones del terreno y condiciones meteorológicas de forma segura y rápida.

CR3.5 La aplicación de técnicas que permiten la reducción de la velocidad y la parada se efectúan con seguridad, siempre que la situación lo requiera, adaptándose a las circunstancias del terreno y elementos cercanos.

CR3.6 Las técnicas que permiten desplazamientos en terrenos llanos y en pequeño ascenso (escalera, cuña invertida, paso patinador, «remar»), se ejecutan, adaptándolas al perfil del terreno garantizando una eficaz progresión.

CR3.7 Las técnicas de levantarse sobre medio nevado se realizan en cualquier situación, con seguridad, destreza y agilidad, economizando el gasto energético y evitando retardar la intervención.

CR3.8 El estado de concentración y autoconfianza se activan durante el traslado al lugar de la intervención por accidente, poniendo en práctica estrategias de autocontrol emocional.

RP4: Esquiar por el área de nieve, adaptando técnicas específicas de esquí alpino al transporte de materiales para poder intervenir en la prevención de accidentes, asistencia y rescate de víctimas.

CR4.1 Los movimientos técnicos durante los desplazamientos con tablas de esquí alpino se adaptan a la circunstancia de transportar los recursos materiales que permiten la vigilancia, balizamiento, reparación y/o asistencia en el espacio esquiable.

CR4.2 Las trayectorias, curvas, el ritmo y el control de la velocidad sobre tablas de esquí alpino portando materiales se ejecutan, combinando las diferentes técnicas de desplazamiento, adaptándose a las circunstancias cambiantes del terreno, garantizando el acceso rápido y seguro a las zonas de intervención.

CR4.3 El dominio y control de los esquís en el desplazamiento, transportando materiales se adapta a diferentes condiciones meteorológicas, garantizando un avance seguro y en unos parámetros de velocidad que permitan el acceso rápido a las zonas de intervención.

CR4.4 Los cambios de dirección y orientaciones en parado y con las tablas de esquí alpino puestas, se ejecutan con fluidez y eficacia, con garantía de poder prestar el servicio demandado en las mejores condiciones de seguridad y rapidez.

CR4.5 Las técnicas de desplazamientos, propulsión, avance y parada con tablas de esquí alpino, portando los materiales de prevención de riesgos laborales, asistencia y rescate, se ejecutan con seguridad y control para un servicio eficaz.

RP5: Manejar la moto de nieve con y sin remolque con dominio y seguridad para poder intervenir en el traslado de materiales, asistencia, rescate y/o traslado de víctimas por el medio nevado.

CR5.1 Los sistemas de marchas, aceleración, frenos, frenos de estacionamiento y sistemas de retención (ripper) se manejan, atendiendo a las capacidades técnicas de la moto, y adaptándose a las condiciones del terreno nevado, visibilidad y pendiente.

CR5.2 La utilización de los sistemas de señalización acústicos y visuales (sirena y rotativo luminoso) se activan, atendiendo a criterios de seguridad en el desplazamiento por el espacio esquiable.

CR5.3 La conducción por el espacio esquiable abierto a los usuarios se ejecuta por los extremos, con trayectorias directas, sin cambios bruscos de dirección y adaptando la velocidad a las condiciones de ocupación de las pistas.

CR5.4 Los desplazamientos laterales atravesando pistas abiertas a los usuarios se ejecutan, adaptando la velocidad a la ocupación de la pista con los sistemas acústicos y visuales de señalización activados.

CR5.5 El transporte de materiales de señalización y/o asistencia se ejecuta con seguridad, garantizando su estabilidad y firmeza.

CR5.6 Las aproximaciones a zonas de intervención y asistencia a víctimas se ejecutan con seguridad, valorando previamente las condiciones de estabilidad y maniobrabilidad de la moto de nieve y atendiendo a sus capacidades técnicas.

### Contexto profesional:

### Medios de producción:

Espacio esquiable. Materiales específicos de uso personal: vestimenta técnica (chaqueta, pantalón, guantes, calcetines térmicos, ropa interior, gorro, gorra), cremas de protección solar y labial, esquís, bastones y botas de gama profesional, gafas de sol, gafas de ventisca, casco. Herramientas de reparación y mantenimiento (multiherramienta, taladro, broca, rastrilla, pala, maza). Vestimenta técnica personal para la identificación del pistero-socorrista. Materiales de rescate individual (mochila de primeros auxilios, botiquín, sonda, pala, detector de víctimas de avalanchas, crampones, piolet, cuerda de rescate). Materiales de rescate auxiliares: camillas de evacuación en nieve, camilla de tijera, colchón

de vacío, férulas, collarines, manta térmica, camilla de moto. Materiales de balizamiento y señalización.

**Productos y resultados:**

Preparación del equipo y material personal. Utilización de la vestimenta personal y del equipo de protección individual según la tarea a realizar. Ejecución de técnicas de esquí alpino. Esquí por el área de nieve. Manejo de moto de nieve, con y sin remolque.

**Información utilizada o generada:**

Manuales de técnica de esquí. Visionado de modelos técnicos. Revistas y libros especializados. Mapas y planos de los dominios esquiables. Manuales y prospectos de materiales. Norma DIN ISO relativa al ajuste de la puntera y talonera de las botas a las fijaciones. Norma DIN ISO relativa a los sistemas de ajustes y regulación de las fijaciones.

**UNIDAD DE COMPETENCIA 2: ACONDICIONAR EL DOMINIO ESQUIABLE****Nivel: 2****Código: UC1635\_2****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Comprobar el plan de actuación ante emergencias y el material necesario para intervenir en ellas, según normativa aplicable en materia de actuación en emergencias, para garantizar su activación en accidentes, en medios de transporte por cable y en otras situaciones de peligro.

CR1.1 El plan de actuación ante emergencias en el dominio esquiable se verifica, comprobando que cumple las siguientes condiciones /los siguientes requisitos:

- Puede consultarse con facilidad.
- Regula las alternativas posibles.
- Tiene en cuenta a los usuarios, en particular a las personas con necesidades especiales.
- Es conocido por todos los empleados.
- Los organigramas que establece son claros y precisos.
- Los recursos que intervienen en un accidente o situación de emergencia se encuentran disponibles.

CR1.2 Los recursos de evacuación ante graves accidentes o situaciones de emergencia se comprueban diariamente, posibilitando:

- La disponibilidad de vehículos apropiados, tales como máquinas de nieve y/o motos de nieve.

- El acceso prioritario del médico y/o personal sanitario al lugar del accidente.
- La presencia de la ambulancia en la base del dominio esquiable o su disponibilidad en el menor tiempo posible.

CR1.3 Los materiales de rescate y protección individual como esquís, mochila de primeros auxilios, detector de víctimas de avalanchas (DVA), pala, sonda y otros posibles, así como los materiales auxiliares como camillas de evacuación en nieve, colchones de vacío, férulas, collarines, mantas térmicas, camilla para evacuación con helicóptero, cuerdas, material específico de rescate en altura, motos de nieve y otros, se revisan diariamente verificando su funcionalidad.

CR1.4 Los sistemas de comunicación interna y externa se revisan de forma periódica, constatando su funcionamiento, adoptando y/o proponiendo las medidas necesarias para solucionar deficiencias o carencias.

CR1.5 El protocolo de evacuación parcial o total del dominio esquiable de la organización se revisa de manera sistemática para poder ser aplicado con eficacia en condiciones climáticas adversas, catástrofes naturales, o fallos técnicos en medios de transporte por cable y otras situaciones de emergencia que lo requieran.

CR1.6 Los materiales de balizamiento, señalización, asistencia y rescate, se preparan, previa revisión y mantenimiento, garantizando su utilización en óptimas condiciones.

RP2: Valorar el dominio esquiable, con anterioridad a la utilización pública de las instalaciones y siguiendo el protocolo de valoración establecido por la organización, para garantizar la práctica del esquí por parte de los usuarios.

CR2.1 La tipología del dominio esquiable, en cuanto a longitud, desnivel, orografía, tipos y cantidad de nieve, orientación cardinal, condiciones climáticas, obstáculos naturales y artificiales, se evalúa para decidir las medidas de prevención de riesgos laborales y vigilancia que se aplicarán posteriormente.

CR2.2 Las medidas de prevención de riesgos laborales y vigilancia del dominio esquiable a aplicar se deciden previa evaluación de la tipología del dominio esquiable, en cuanto a longitud, desnivel, orografía, tipos y cantidad de nieve, orientación cardinal, condiciones climáticas, obstáculos naturales y artificiales.

CR2.3 El estado de las pistas se evalúan, considerando la cantidad y estado del trazado según su nivel, la posibilidad de avalanchas y los peligros evidentes imposibles de eliminar, contribuyendo con la información aportada a su apertura o cierre al público recreativo.

CR2.4 La concreción de los recursos humanos y materiales de prevención y vigilancia a solicitar a la persona responsable se determina, previa identificación y valoración de la afluencia de usuarios, presencia de actividades recreativas o competitivas y otros factores de peligrosidad.

CR2.5 Los informes relativos al estado del dominio esquiable se registran en forma y soporte establecidos por la organización, una vez redactados, con información relativa a la situación y con la intención de solucionar las deficiencias detectadas.

RP3: Convertir el dominio esquiable en un entorno disponible y atractivo para los usuarios para fomentar el disfrute en la práctica de los deportes de invierno.

CR3.1 Las condiciones de la plataforma de la pista se revisan antes de la apertura a los usuarios, garantizando unas condiciones para la práctica del esquí según el nivel de la pista.

CR3.2 La señalética de la pista se revisa antes de la apertura a los usuarios, garantizando su funcionalidad informativa, atendiendo al nivel de la pista y a las condiciones meteorológicas.

CR3.3 Las indicaciones para el acondicionamiento del trazado, dirigidas a otros departamentos (Máquinas y nieve artificial), se transmiten siguiendo el procedimiento de la organización.

CR3.4 Los materiales móviles (señalética móvil) que dificulten el trabajo de acondicionamiento de la pista se retiran, facilitando el trabajo de los departamentos de máquinas, nieve artificial y mantenimiento.

CR3.5 Las observaciones y opiniones de los usuarios en el dominio esquiable se depositan en un buzón de sugerencias, previa redacción de las mismas para su consideración en la mejora del servicio.

RP4: Acondicionar el dominio esquiable, convirtiéndolo en un entorno seguro, teniendo en cuenta los protocolos determinados por la organización, para prevenir accidentes en la práctica de los deportes de invierno.

CR4.1 Las banderas y paneles informativos de la escala internacional de aludes se sitúan en los lugares más visibles siempre que las condiciones lo exijan, atendiendo a los factores de peligrosidad detectados, actualizándose según se produzcan modificaciones medioambientales conforme al consenso internacional.

CR4.2 Los materiales destinados al trabajo de prevención como balizas, redes, señalización, cuerdas y otros, se distribuyen y/o sustituyen según el caso, previa comprobación de su estado y decisión respecto a cómo proceder con ellas, asegurando su eficacia.

CR4.3 Los puestos de socorro se limpian de nieve, previa revisión y ordenación de los mismos, facilitando su identificación y accesibilidad, garantizando las condiciones de higiene, posibilidades de intervención y comunicación de necesidades en caso requerido.

CR4.4 El balizamiento se mantiene en condiciones facilitando el trabajo de máquinas y la circulación de operarios por el dominio esquiable fuera del horario de apertura a los usuarios recreativos, atendiendo a las necesidades del trazado y a las condiciones meteorológicas.

RP5: Advertir a los usuarios de las pautas de comportamiento que deben seguir, especialmente en situaciones de emergencia, utilizando diferentes técnicas de comunicación, para evitar accidentes, garantizar su seguridad y facilitar la convivencia.

CR5.1 La información en el dominio esquiable se comunica, utilizando los recursos audiovisuales, gráficos y humanos establecidos por la organización, sensibilizando a los usuarios sobre los riesgos potenciales y la forma de evitarlos.

CR5.2 Las técnicas y canales de comunicación se adaptan a las características de los usuarios y/o de sus tutores o acompañantes, garantizando la comprensión de la información relativa a las pautas de comportamiento de obligado cumplimiento y las normas establecidas por organismos internacionales como normativa FIS, entre otras.

CR5.3 La relación con los usuarios se mantiene con empatía, utilizando técnicas de comunicación verbal o gestual, atendiendo sus demandas y reforzando las acciones y el comportamiento que deben seguir en todo momento y en situaciones de emergencia.

CR5.4 La información relativa a la conservación y respeto de los espacios y entornos naturales se transmite a los usuarios, incidiendo en las consecuencias de las conductas negativas e irrespetuosas sensibilizándoles sobre la protección del medio ambiente.

RP6: Vigilar el dominio esquiable de forma permanente y sistemática, anticipándose a las situaciones de emergencia, para prevenir el riesgo de accidentes.

CR6.1 Los protocolos de vigilancia establecidos por la organización, se aplican de forma permanente y sistemática, contribuyendo a evitar posibles situaciones de emergencia.

CR6.2 La rotación en los puestos y funciones se efectúa conforme a la planificación realizada por la persona responsable, contribuyendo a asegurar las labores de prevención y rescate.

CR6.3 Los soportes informativos y preventivos se revisan de forma periódica, comprobando que se cumple la normativa aplicable, proponiendo y adoptando medidas para solucionar las posibles carencias, al menos en los siguientes recursos:

- Mapas del dominio esquiable con descripción de las pistas y su dificultad, remontes mecánicos, espacios de debutantes y ubicación de todos los servicios.
- Consejos preventivos.
- Código de las banderas de la escala internacional de aludes.
- Balizamiento en el dominio esquiable.
- Señalización vertical en los laterales de las pistas.
- Delimitación de zonas, espacio y dominio esquiable.
- Señalización específica de zonas de peligro especial.
- Megafonía informativa y de alarma.

CR6.4 Los recorridos o patrullas por el dominio esquiable se efectúan conforme al procedimiento establecido, transportando el material de primeros auxilios en la mochila, contribuyendo a garantizar una primera intervención urgente, en caso necesario.

CR6.5 Los factores de peligrosidad objetivos y subjetivos, se atienden respondiendo a ellos de manera preventiva o de intervención, según corresponda.

CR6.6 Los comportamientos, actitudes y circunstancias peligrosas o prohibidas de los usuarios se detectan, adoptando las acciones correctoras de forma respetuosa para evitar accidentes.

CR6.7 Los peligros objetivos detectados durante el invierno (cambios de rasante, obstáculos naturales que puedan suponer un riesgo, entre otros) se comunican a la persona responsable, siguiendo el protocolo establecido para su posterior acondicionamiento y preparación de cara a futuras temporadas de esquí.

CR6.8 Las estadísticas de accidentes sucedidos y sus víctimas en los últimos años en los dominios esquiables se manejan, obteniendo elementos de juicio objetivos en la selección de medidas de prevención y vigilancia.

#### **Contexto profesional:**

#### **Medios de producción:**

Medios de socorrismo profesional. Medios y materiales de prevención. Banderas y paneles de aludes. Paneles y soportes informativos. Balizamientos y señalización vertical. Megafonía. Medios y materiales de vigilancia. Medios y sistemas de comunicación internos y externos: radiotransmisores, teléfonos, silbatos y otros. Vestimenta técnica personal para la identificación del pister-socorrista. Materiales de rescate individual (mochila de primeros auxilios, sonda, pala, detector de víctimas de avalanchas, cuerda, cinta, mosquetones). Materiales de rescate auxiliares: camillas de evacuación en nieve, colchones de vacío, férulas, collarines, mantas térmicas, camilla para evacuación con helicóptero, camilla para evacuación con moto, cuerdas, material específico de rescate en altura, motos de nieve y otros posibles para atender a usuarios con necesidades especiales. Protocolos de prevención de accidentes. Listas de materiales. Listas de comprobación.

#### **Productos y resultados:**

Comprobación del plan de actuación ante emergencias y del material necesario para intervenir en ellas. Valoración del dominio esquiable. Intervención sobre el dominio esquiable. Información a los usuarios de las pautas de comportamiento que deben seguir, especialmente en situaciones de emergencia. Vigilancia del dominio esquiable.

#### **Información utilizada o generada:**

Fichas de observación para el estudio de las características y factores de riesgo en dominios esquiables. Fichas de observación para el estudio de los recursos humanos y materiales del servicio de rescate y socorrismo en dominios esquiables. Estadísticas de accidentes y víctimas en los últimos años en los dominios esquiables. Mapas y planos de los dominios esquiables. Consejos para evitar accidentes y situaciones de emergencia en dominios esquiables. Planillas de organización de turnos y horarios. Manuales y protocolos de prevención, vigilancia, rescate y evacuación en dominios esquiables. Normativa sobre centros y actividades en dominios esquiables. Normativa sobre responsabilidad civil.

Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Planes de emergencia estatales, de Comunidades Autónomas y de municipios. Bibliografía específica. Revistas especializadas. Información acústica. Partes de actuación. Paneles, carteles, trípticos y otros soportes informativos. Normas de organismos internacionales (FIS). Datos del análisis de manto nivoso. Jurisprudencia de accidentabilidad en áreas esquiabiles.

### **UNIDAD DE COMPETENCIA 3: RESCATAR ACCIDENTADOS EN ESPACIOS ESQUIABLES, EN TRANSPORTES MECÁNICOS POR CABLE Y EN AVALANCHAS**

**Nivel: 2**

**Código: UC1636\_2**

#### **Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Activar el protocolo establecido por la organización ante un caso de accidente o situación de emergencia a partir de la recepción del aviso de incidencia para dar apoyo a las personas accidentadas o resolver la situación de emergencia.

CR1.1 Los materiales para la intervención en rescates (cuerdas, palas, entre otros), así como los de primeros auxilios (camilla, férulas, collarines entre otros) se preparan con anterioridad, según el procedimiento establecido para ello por la organización.

CR1.2 La información sobre un accidente y/o contingencia se confirma tras su recepción, activando los protocolos de intervención.

CR1.3 La primera evaluación del accidentado se realiza, informando de la situación, indicando los siguientes datos:

- La localización exacta del lugar del accidente.
- El tipo de accidente.
- El número de usuarios afectados.
- Las condiciones de acceso.
- El material de socorro.

CR1.4 La información sobre el estado del accidentado se transmite al personal responsable y/o a los servicios médicos.

CR1.5 Los recursos de evacuación de accidentados se movilizan, previa demanda de los mismos, en función de la gravedad de las lesiones, asegurando el traslado según el protocolo establecido sobre traslado de accidentados.

RP2: Rescatar a los usuarios en caso de accidente o situación de emergencia en el área esquiabiles no balizada, según el protocolo de actuación establecido para minimizar los riesgos y daños de la situación.

CR2.1 La accesibilidad hasta el accidentado se selecciona, previa evaluación de la situación optando por la ruta y técnicas más seguras y rápidas de acceso del equipo de socorro, asegurando la comunicación con compañeros y persona responsable.

CR2.2 Los medios humanos y materiales de rescate en áreas esquiabiles no balizadas se movilizan, siguiendo el protocolo establecido para ello por la organización ante cada tipo de accidente.

CR2.3 La evacuación del accidentado se realiza, utilizando, en su caso, materiales de rescate como cuerdas, poleas y bloqueadores de rescate entre otros, alejándolo de la zona considerada de riesgo.

CR2.4 Las instrucciones del director del rescate en operaciones de colaboración en un grupo de rescate ajeno a la empresa contratante se cumplen con rigor interviniendo en áreas esquiabiles ajenas a la responsabilidad de la estación.

RP3: Rescatar a los usuarios en caso de avalanchas según las directrices del plan de emergencias de la estación y siguiendo el protocolo establecido en este tipo de accidentes, para salvar a las víctimas afectadas.

CR3.1 Los medios materiales individuales (DVA: detector de víctimas de avalanchas; RECCO: dispositivo electrónico para encontrar personas atrapadas bajo una avalancha o perdidas en zonas de difícil acceso; pala; sonda: varilla larga para sondear y marcar la posición exacta de la víctima de una avalancha) y unidad canina, para iniciar la intervención en caso de avalancha se movilizan según el protocolo establecido por la organización para este tipo de accidentes.

CR3.2 La integración en el equipo de rescate se ejecuta, asumiendo las instrucciones dadas por la persona responsable, contribuyendo a un trabajo coordinado y ajustado al protocolo de localización y rescate de víctimas de avalancha.

CR3.3 La localización y desentierro de las víctimas de la avalancha se realiza de forma autónoma o integrado en un grupo, cumpliendo el protocolo establecido en este tipo de accidentes.

CR3.4 La intervención en el traslado de los accidentados de una avalancha se realiza coordinadamente con el resto de los componentes del equipo de rescate, atendiendo las pautas dadas por la persona responsable.

RP4: Evacuar a los usuarios de los medios de transporte por cable en caso de accidente o situación de emergencia, debido al fuerte viento, corte de suministro eléctrico, condicionantes técnicos entre otros, ajustándose al protocolo de actuación establecido por la normativa territorial de transporte correspondiente, para minimizar los riesgos y daños de la situación.

CR4.1 Los materiales de rescate en los medios de transporte por cable se movilizan, siguiendo el protocolo establecido para cada tipo de accidente y en función del tipo de transporte en el que ha ocurrido.

CR4.2 Los grupos de intervención en la evacuación de los usuarios se organizan, siguiendo el protocolo de intervención que garantice su eficacia.

CR4.3 El acceso hasta los usuarios que se van a evacuar de un medio de transporte por cable se ejecuta según el protocolo establecido por el órgano regulador competente en función del medio de transporte por cable que sea.

CR4.4 La evacuación de usuarios, accidentados o no, del medio de transporte por cable se ejecuta, siguiendo el protocolo establecido por la organización y teniendo en cuenta el tipo de medio transporte y contingencia ocurrida.

CR4.5 La evacuación de los usuarios de un medio de transporte por cable sin protección ante condiciones climatológicas adversas se orienta al traslado a un lugar que ofrezca protección ante estas adversidades.

RP5: Intervenir en caso de accidente y/o situación de emergencia dentro de la zona esquiable balizada o las instalaciones de servicios complementarios del área esquiable, ajustándose al protocolo de actuación establecido para atender a los usuarios.

CR5.1 La evacuación de usuarios no esquiadores en instalaciones ubicadas dentro del área esquiable, a las cuales se accede mediante transporte por cable se efectúa, sólo cuando las condiciones climatológicas o técnicas limiten su funcionamiento.

CR5.2 Las medidas del plan de autoprotección de la organización se aplican ante emergencias del tipo incendio, escape de gas, inundación, entre otras, dentro de las instalaciones, siguiendo el protocolo establecido sobre ello por la propia organización.

CR5.3 Las acciones encaminadas a la protección y seguridad se ejecutan de manera continuada, evitando la generación de riesgos, así como de exposición a los mismos.

RP6: Trasladar a los usuarios en caso de accidente o situación de emergencia ejecutando el protocolo de actuación establecido en función de la zona del incidente para minimizar los riesgos y daños de la situación.

CR6.1 Los medios humanos y materiales de rescate al accidentado, dependiendo del área implicada se movilizan, siguiendo el protocolo establecido en materia de rescate por la propia organización.

CR6.2 La disposición del accidentado sobre la camilla se realiza con un movimiento en bloque, evitando agravar las posibles lesiones.

CR6.3 La posición del accidentado, una vez dispuesto en la camilla, se adecúa al tipo de lesión que aparentemente muestre tener, atendiendo a las valoraciones como primer interviniente.

CR6.4 El desplazamiento en la camilla con el accidentado desde el lugar de intervención al punto de evacuación o centro de salud se efectúa con seguridad y con la máxima diligencia.

CR6.5 El control permanente del accidentado durante el traslado se efectúa desde el lugar del accidente hasta el centro médico, intentando detectar una posible evolución negativa de las lesiones.

RP7: Realizar el seguimiento de las intervenciones realizadas en accidentes o situaciones de emergencia ocurridos en el área esquiable, para la optimización del proceso preventivo.

CR7.1 El informe o parte de actuación se registra previa elaboración del mismo, conforme a las pautas dadas por la organización, facilitando su archivo y posterior acceso a la información contenida.

CR7.2 La información sobre la eficacia de la intervención en los accidentes o situaciones de emergencia se transmite a la organización previa elaboración del mismo, facilitando su posterior procesamiento e interpretación.

CR7.3 Las deficiencias cometidas durante la intervención se identifican proponiendo a la organización pautas en relación a medios y acciones durante el próximo periodo de actuación, contribuyendo a su corrección y mejora.

CR7.4 El desenlace final de las personas implicadas en un accidente en el que se ha intervenido se conoce a través de las vías disponibles para ello establecidas por la organización (contacto con los familiares), tomándolo como feedback que revierta en el conocimiento sobre accidentes.

CR7.5 La propia actuación evidenciada durante una intervención en accidente se autoevalúa con actitud constructiva y reparadora, buscando la tranquilidad mental y la mejora continua que garantice el bienestar profesional.

#### **Contexto profesional:**

#### **Medios de producción:**

Medios de socorrismo profesional. Medios y materiales de prevención. Banderas de aludes. Paneles y soportes informativos. Balizamientos y señalización vertical. Megafonía. Medios y materiales de vigilancia. Medios y sistemas de comunicación internos y externos: radiotransmisores, teléfonos, silbatos y otros. Vestimenta técnica personal para la identificación del pister-socorrista. Materiales de rescate individual (mochila de primeros auxilios, sonda, pala, detector de víctimas de avalanchas). Materiales de rescate auxiliares: camillas de evacuación en nieve, colchones de vacío, tablero espinal, férulas, collarines, mantas térmicas, camilla para evacuación con helicóptero, cuerdas, material específico de rescate en altura, motos de nieve y otros posibles para atender a usuarios con necesidades especiales. Materiales básicos de enfermería. Botiquín. Plan y Protocolos de evacuación de usuarios en dominios esquiables. Listas de materiales. Listas de comprobación. Atención al usuario.

#### **Productos y resultados:**

Activación de protocolos para casos de accidentes y situación de emergencias. Traslado de usuarios accidentados o en situación de emergencia. Asistencia a usuarios en caso de accidente o situación de emergencia. Evacuación de usuarios en caso de accidente o situación de emergencia. Rescate de usuarios en caso de avalanchas. Intervención en caso de accidente o emergencia en instalaciones de servicios.

#### **Información utilizada o generada:**

Fichas de observación para el estudio de las características y factores de riesgo en dominios esquiables. Fichas de observación para el estudio de los recursos humanos y materiales del servicio de rescate y socorrismo en dominios esquiables. Estadísticas de accidentes y

víctimas en los últimos años en los dominios esquiabiles. Fichas de registro de accidentes e incidencias, partes de accidente con la actuación realizada. Mapas y planos de los dominios esquiabiles. Consejos para evitar accidentes y situaciones de emergencia en dominios esquiabiles. Planillas de organización de turnos y horarios. Manuales y protocolos de prevención, vigilancia, rescate y evacuación en dominios esquiabiles. Normativa sobre centros y actividades en dominios esquiabiles. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa sobre responsabilidad civil. Planes de emergencia en función del ámbito territorial.

## **UNIDAD DE COMPETENCIA 4: MITIGAR EL RIESGO DE ALUDES EN DOMINIOS ESQUIABLES**

**Nivel: 2**

**Código: UC2791\_2**

### **Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Analizar el manto nivoso de acuerdo a los estándares establecidos por las agencias responsables de la predicción de aludes, tales como perfiles estratigráficos, tests, consulta de estaciones meteorológicas y observación de indicios, entre otros, para identificar los procesos de transformación que ocurren en su interior.

CR1.1 Los perfiles estratigráficos se realizan en puntos representativos, siguiendo los estándares de la agencia responsable de la predicción de aludes en cada caso, en cuanto a metodología y anotación, al menos, de forma semanal.

CR1.2 Los datos nivológicos diarios se registran en puntos representativos, siguiendo los estándares de la agencia responsable de la predicción de aludes en cada caso, en cuanto a metodología y anotación, de forma diaria o dos veces al día.

CR1.3 Los tests de estabilidad se ejecutan en las laderas que sean objeto de análisis, haciendo uso de las técnicas y los materiales correspondientes (lupa, plaqueta, cordino, sierra entre otros) para evaluar el peligro de aludes en la zona de trabajo.

CR1.4 Los tests de estabilidad se ejecutan con periodicidad semanal, o al menos después de cada episodio de nevadas o transporte de nieve por el viento, priorizando la seguridad del observador para evaluar el peligro de aludes en la zona de trabajo.

CR1.5 El manto nivoso se estudia relacionándolo con la información de las estaciones meteorológicas, las características de los estratos y los resultados de los tests de estabilidad obtenidos previamente.

RP2: Analizar los aludes observados y los boletines de peligro de aludes de acuerdo a los estándares establecidos por las agencias responsables de la predicción de aludes para la valoración del peligro sobre la zona de trabajo.

CR2.1 Los aludes observados se registran, siguiendo los estándares de la agencia responsable de la predicción de aludes en cada caso, almacenando los datos

críticos: localización, fecha y parámetros morfológicos, así como tamaño, tipo de desencadenamiento, humedad y origen.

CR2.2 Los indicios de inestabilidad se registran, siguiendo los estándares de la agencia responsable de la predicción de aludes en cada caso, almacenando los datos críticos: localización, fecha, tipo de indicio e indicando la representatividad en el territorio estudiado para ese día.

CR2.3 Los boletines de aludes se analizan diariamente, consultando los boletines actualizados para su zona de trabajo procedente de los organismos competentes.

CR2.4 Los boletines de peligro de aludes se analizan, teniendo en cuenta la pirámide de información contenida en el mismo y aplicando la información a su área de trabajo.

CR2.5 Los elementos del terreno se reconocen mediante observación directa del mismo y la utilización de soporte cartográfico temático, identificando zonas más propensas a la ocurrencia de avalanchas.

CR2.6 las zonas potenciales de peligro se identifican sobre el terreno con una periodicidad diaria y en base a los datos obtenidos, los boletines consultados y las características del terreno.

RP3: Obtener datos meteorológicos de acuerdo a los estándares establecidos por las agencias meteorológicas correspondientes, aplicando el cifrado internacional para mantener un registro y transmitir estos datos a los organismos competentes.

CR3.1 Los datos nivometeorológicos diarios se codifican, siguiendo los estándares de la agencia responsable de la predicción y teniendo en cuenta los parámetros más representativos.

CR3.2 La meteorología y la nieve se relacionan, teniendo en cuenta el efecto que ejerce la meteorología sobre los procesos internos del manto nivoso para identificar ciclos/episodios de inestabilidad.

CR3.3 Los boletines meteorológicos se analizan, comparando los emitidos por las diferentes agencias responsables, aplicándolos a las zonas de trabajo.

CR3.4 Los boletines meteorológicos se analizan, identificando los principales parámetros que afectan el estado de la nieve.

RP4: Ejecutar control de aludes con seguridad mediante técnicas de desencadenamiento y uso de tecnología disponible para mitigar el riesgo de aludes en su zona de trabajo.

CR4.1 El control de aludes con esquís se ejecuta en laderas pequeñas, de forma frecuente para evitar grandes acumulaciones.

CR4.2 El control de aludes con esquís se ejecuta en equipos de dos, manteniendo contacto visual y encordados si es necesario, para mitigar el riesgo de aludes en pistas.

CR4.3 El control de aludes con explosivos se ejecuta de acuerdo con el Plan de Intervención para el Desencadenamiento de Aludes (PIDA) de la estación.

CR4.4 El control de aludes con explosivo se ejecuta en equipos de dos con rigurosa atención a las normas de seguridad en el manejo de explosivos.

CR4.5 El control de aludes con técnicas de desencadenamiento a distancia se ejecuta de acuerdo con el Plan de Intervención para el Desencadenamiento de Aludes (PIDA) de la estación.

CR4.6 El control de aludes con técnicas de desencadenamiento a distancia se ejecuta en equipos de dos con rigurosa atención a las normas de seguridad correspondientes a cada sistema.

### **Contexto profesional:**

### **Medios de producción:**

Espacio esquiable. Vestimenta técnica (chaqueta, pantalón, guantes, calcetines térmicos, ropa interior, gorro, gorra), cremas de protección solar y labial, esquís, bastones y botas de gama profesional, gafas de sol, gafas de ventisca, casco. Materiales de rescate individual (mochila, sonda, pala, detector de víctimas de avalanchas de 3 antenas con función de marcaje). Materiales específicos: Libreta para la toma de datos en campo, lápiz, lupa de 10 aumentos, plaqueta, termómetro de nieve, cordino, sierra de nieve, metro de carpintero. Material impreso: fichas de observación y toma de datos. Cuaderno de registro de aludes desencadenados. Cuaderno de registro de datos nivometeorológicos. Material digital: ordenador con conexión a internet, programa de hoja de cálculo, programa de base de datos.

### **Productos y resultados:**

Análisis de manto nivoso. Análisis de aludes observados y de boletines de peligro de aludes. Obtención de datos meteorológicos. Ejecución de control de aludes.

### **Información utilizada o generada:**

Manuales y guías de observación nivometeorológica. Manuales y guías de observación meteorológica. Manuales de materiales y sistemas de desencadenamiento. Mapas y planos de dominios esquiables. Fichas de observación y toma de datos nivometeorológicos. Bibliografía específica. Revistas especializadas. Libros técnicos especializados. Actas de congresos temáticos. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Información nivometeorológica disponible emitida por organismos con competencia. Boletines meteorológicos. Boletines de Peligro de Aludes. Documentos técnicos sobre prevención de riesgos laborales.

## **UNIDAD DE COMPETENCIA 5: ASISTIR COMO PRIMER INTERVINIENTE EN CASO DE ACCIDENTE O SITUACIÓN DE EMERGENCIA**

**Nivel: 2**

**Código: UC0272\_2**

**Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Buscar signos de alteraciones orgánicas según los protocolos establecidos, para la valoración inicial del accidentado, como primer interviniente.

CR1.1 La señalización y el balizamiento según lo establecido, se realizan utilizando los elementos disponibles para acotar el lugar de la emergencia.

CR1.2 La información sobre el estado del accidentado y las causas del accidente se recaba, estableciendo comunicación cuando es posible, con el mismo o con los posibles testigos y asistentes ocasionales al suceso, para valorar la situación inicial.

CR1.3 Las técnicas de valoración con ligeros zarandeos en los hombros y toques en las mejillas, se efectúan, para valorar el nivel de consciencia del accidentado.

CR1.4 La observación de los movimientos del pecho y la emisión de sonidos y aliento acercándose a su cara, se efectúa, para comprobar la respiración del accidentado.

CR1.5 El estado de la circulación sanguínea se comprueba, mediante la observación del ritmo respiratorio del accidentado y movimientos de sus miembros.

CR1.6 Los mecanismos de producción del traumatismo se identifican para buscar las posibles lesiones asociadas.

CR1.7 Los elementos de protección individual se utilizan para prevenir riesgos laborales durante la asistencia al accidentado.

CR1.8 El servicio de atención de emergencias, se contacta, para informar de los resultados de la valoración inicial realizada, comunicando la información recabada, consultando las maniobras que se vayan a aplicar y solicitando otros recursos que pudiesen ser necesarios.

RP2: Asistir al accidentado con maniobras de soporte ventilatorio y/o circulatorio básico, para mantener o recuperar las constantes vitales, conforme a protocolos establecidos.

CR2.1 La asistencia inicial a personas en situación de compromiso ventilatorio y/o cardiocirculatorio, se presta, ejerciendo vigilancia y seguimiento constante para detectar cualquier cambio significativo en la situación de partida.

CR2.2 La apertura, limpieza y desobstrucción de la vía aérea ante un obstáculo o cuerpo extraño, se realiza, mediante las técnicas manuales o aspirador según la situación, conforme a protocolos establecidos, para asegurar la ventilación.

CR2.3 La permeabilidad de la vía aérea en accidentados inconscientes se preserva, mediante la aplicación de la técnica postural que la asegure, para preservar la ventilación.

CR2.4 Las técnicas ventilatorias con balón resucitador manual y/u oxígeno se seleccionan, conforme a protocolos establecidos, para permitir una ventilación artificial del accidentado ante evidentes signos de hipoxia.

CR2.5 Las técnicas de reanimación cardiopulmonar se aplican, conforme a protocolos establecidos, ante una situación de parada cardiopulmonar, para recuperar las constantes vitales.

CR2.6 El desfibrilador semiautomático, en caso de necesidad, se utiliza para la reanimación del accidentado, conforme a la normativa aplicable y protocolos establecidos.

CR2.7 Las técnicas de hemostasia ante hemorragias externas se aplican para impedir un shock hipovolémico.

CR2.8 Las técnicas posturales, se aplican, cuando el accidentado se encuentra en situación de compromiso ventilatorio o presenta signos evidentes de «shock», para evitar aspiraciones de vómitos, obstrucciones y favorecer la respiración.

RP3: Prestar la atención inicial al accidentado, aplicando los primeros auxilios iniciales en situaciones de emergencia que no impliquen una parada cardio-respiratoria, para mantener las constantes vitales según el protocolo establecido.

CR3.1 La apertura de la vía aérea se realiza, mediante la maniobra frente-mentón para evitar el taponamiento de la laringe por la lengua.

CR3.2 La alineación manual de la columna cervical se realiza ante existencia de una lesión para protegerla y minimizar los riesgos de una mayor.

CR3.3 La atención específica a accidentados que han sufrido lesiones por agentes mecánicos, físicos o químicos se presta, aplicando las técnicas para cada situación conforme a protocolos establecidos.

CR3.4 La atención específica a la parturienta ante una situación de parto inminente se presta, conforme al protocolo de actuación establecido, transmitiendo tranquilidad y serenidad.

CR3.5 La atención específica indicada a las personas con crisis convulsivas, se presta, para minimizar posibles riesgos de lesiones físicas, conforme a protocolos establecidos.

CR3.6 La atención específica indicada a las personas con atragantamiento, se presta, discriminando los casos especiales de embarazadas, personas obesas y niños conforme a protocolos establecidos, transmitiendo tranquilidad y serenidad.

CR3.7 La atención específica indicada a las personas con quemaduras, se presta, conforme a protocolos establecidos y se coloca en posición antishock ante una quemadura de gran extensión, para minimizar riesgos.

CR3.8 La atención específica indicada a las personas con hemorragia, se presta, conforme a protocolos establecidos para evitar una lipotimia.

RP4: Aplicar las técnicas de movilización e inmovilización al accidentado, y en su caso interviniendo con los primeros auxilios, para asegurar el posible traslado.

CR4.1 El lugar de seguridad se selecciona, conforme a protocolos establecidos, para colocar al accidentado hasta la llegada de los servicios sanitarios de emergencia y minimizar los riesgos.

CR4.2 Las técnicas de movilización e inmovilización se aplican para colocar al accidentado en una posición anatómica no lesiva hasta que acudan a la zona los servicios sanitarios de emergencia o para proceder a su traslado en caso necesario.

CR4.3 Las técnicas posturales, se aplican, cuando el accidentado se encuentra en situación de compromiso ventilatorio o presenta signos evidentes de «shock», para minimizar riesgos.

CR4.4 Los tipos de accidentados y lesiones, se discriminan, para intervenir en aquellos casos que no precisen de otros profesionales.

CR4.5 Las técnicas de intervención de primeros auxilios con los accidentados inmovilizados, se discriminan, para aplicar aquellas propias de un técnico de nivel como primer interviniente, en función de la gravedad y los tipos de lesiones o proceder inmediatamente a su traslado.

RP5: Intervenir con técnicas de comunicación y apoyo emocional al accidentado, familiares e implicados en la situación de urgencia siguiendo los protocolos establecidos, para facilitar la asistencia, traslado y minimizar los riesgos.

CR5.1 Los signos de ataque de pánico, ansiedad y/o estrés de la víctima motivado por el accidente, se identifican observando el aumento del ritmo cardíaco, palmas sudorosas, dificultad para respirar, sensación subjetiva de ataque cardíaco, y sentimientos de temor para aplicar las técnicas de apoyo emocional hasta su traslado, siguiendo los protocolos establecidos.

CR5.2 La comunicación del accidentado con su familia se facilita, desde la toma de contacto hasta su traslado, atendiendo, en la medida de lo posible, a sus requerimientos.

CR5.3 La información a familiares, accidentado o persona relacionada, se realiza de manera respetuosa e infundiendo confianza, sobre aquellas cuestiones que se puedan plantear dentro de sus competencias.

CR5.4 Los familiares de los accidentados, se atienden, para ofrecerles información sobre las cuestiones que puedan plantear dentro de sus competencias.

CR5.5 La solicitud de información por parte de la familia de los accidentados se atiende para ofrecerles datos sobre las cuestiones que puedan plantear dentro de sus competencias.

**Contexto profesional:**

**Medios de producción:**

Material de movilización e inmovilización. Material electromédico. Botiquín. Balón resucitador autoinflable. Desfibrilador semiautomático. Equipos de protección individual.

Sistema de comunicación. Kit de organización en catástrofe. Protocolos de actuación. Material de señalización y balizamiento. Material de autoprotección.

**Productos y resultados:**

Signos de alteraciones orgánicas detectados como primer interviniente. Aplicación de las técnicas de soporte ventilatorio y/o circulatorio básicas. Atención inicial y primeros auxilios básicos iniciales en situaciones de emergencia que no impliquen una parada cardio-respiratoria. Técnicas de movilización e inmovilización al accidentado aplicadas para asegurar el posible traslado. Intervención con técnicas de comunicación y apoyo emocional al accidentado, familiares e implicados en la situación de urgencia. Comunicación con los servicios de atención de emergencias. Intervención a su nivel en situaciones de emergencias colectivas y catástrofes.

**Información utilizada o generada:**

Manuales de primeros auxilios. Revistas y bibliografía especializada. Protocolos de actuación Informes.

**MÓDULO FORMATIVO 1: TÉCNICAS DE DESPLAZAMIENTO CON ESQUÍ Y MOTO DE NIEVE**

Nivel: 2

Código: MF1634\_2

Asociado a la UC: Desplazarse con técnicas de esquí alpino y moto de nieve

Duración: 150 horas

**Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Ejemplificar la selección y preparación del material a utilizar por el dominio esquiable, disponiendo del equipo y material personal de acuerdo a la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales.

*CE1.1 Describir el procedimiento de selección, preparación y revisión de los materiales de uso personal que componen el equipamiento, enunciando cada uno de los materiales.*

*CE1.2 Determinar el procedimiento de selección de la vestimenta y los equipos de protección individual (EPI) teniendo en cuenta las condiciones y previsión meteorológica, temperatura, viento, lluvia, nieve, visibilidad y otras circunstancias a las que atender.*

*CE1.3 Detallar las acciones de mantenimiento y revisión del equipo personal y material, describiendo en cada elemento cuales se han de aplicar y con cuanta regularidad.*

C2: Describir la vestimenta personal y el equipo de protección individual acorde con cada posible tarea a realizar, cumpliendo con la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales.

*CE2.1 Describir el factor de protección de crema solar a utilizar, ejemplificando la manera de aplicarla sobre el rostro.*

*CE2.2 Ejemplificar el ajuste de gafas con protección UV homologada para ser utilizadas durante una posible jornada de trabajo con garantía de eficiencia y seguridad.*

*CE2.3 Demostrar el procedimiento de ajuste al pie de una bota de esquí homologada, describiendo y regulando los sistemas que incorpora para un uso eficiente y seguro.*

*CE2.4 Demostrar el procedimiento de regulación de una fijación de esquí alpino homologada aplicando los valores que indica la tabla de ajustes DIN ISO 11088.*

*CE2.5 En un supuesto práctico de ubicación en una estación de esquí, desarrollando una jornada de intervención:*

*– Fijar las botas a los esquís, adecuándolos al estado del terreno con seguridad, destreza y agilidad.*

*– Revisar las botas de esquiar, los esquís y las fijaciones, comprobando su estado de manera regular a lo largo de la jornada.*

*– Vestir el equipo de protección individual, cumpliendo con la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales, en función de las condiciones meteorológicas del momento.*

*CE2.6 Describir las partes de la bota de esquí que se deterioran y/o desgastan con mayor facilidad, detallando las acciones de mantenimiento y reparación que se deben aplicar.*

*CE2.7 Detallar los diferentes elementos que componen los equipos de protección individual (EPI), describiendo cual es el uso y condiciones en que se utilizan, así como los riesgos de los que protege.*

**C3:** Aplicar técnicas de esquí alpino con destreza y dominio, desarrollándose con seguridad en el medio nevado.

*CE3.1 Demostrar el uso de los bastones de esquí, describiendo las técnicas de apoyo y clavada del mismo.*

*CE3.2 Ejecutar el apoyo de las tablas de esquí y bastones sobre el terreno, atendiendo a las diferencias que presentan la orografía y las condiciones climáticas, de forma segura evitando desplazamientos accidentales.*

*CE3.3 En un supuesto práctico de ubicación en una estación de esquí, desarrollando una jornada de intervención:*

*– Controlar la velocidad sobre las tablas de esquí en un descenso directo, manteniendo la estabilidad y la posición fundamental de esquí alpino.*

– Controlar la pérdida de altura y velocidad, realizando el desplazamiento en diagonal a ambos sentidos.

– Controlar la velocidad y estabilidad, realizando un descenso con derrapaje a ambos lados.

– Controlar la velocidad, ritmo y coordinación de los virajes de diferente radio, en un trazado definido.

– Ejemplificar al menos dos formas de reducir la velocidad, parando con seguridad, manteniendo la estabilidad sobre los esquís.

*CE3.4 En un supuesto práctico de ubicación en una estación de esquí, con situaciones meteorológicas adversas (ventisca, nevada abundante) o poca luz solar, desarrollando una jornada de intervención:*

– Ejemplificar una forma de desplazamiento en llano con agilidad y eficacia.

– Ejemplificar escalera y cuña invertida como formas de ascenso en pequeña pendiente con agilidad y eficacia.

– Ejemplificar paso patinador, y «remar» como formas de ascenso en pequeña pendiente con agilidad y eficacia.

*CE3.5 Aplicar técnicas de incorporación desde el suelo con esquís y bastones de manera rápida eficiente y autónoma.*

*CE3.6 Enumerar procesos físicos y psíquicos que se desencadenan durante una intervención de asistencia, describiendo técnicas de autocontrol emocional a utilizar.*

C4: Ejecutar técnicas de esquí alpino adaptándolas al transporte de materiales requeridos en la prevención de accidentes, asistencia y rescate de víctimas.

*CE4.1 En un supuesto práctico de ubicación en una estación de esquí, transportando material de vigilancia, balizamiento, reparación y asistencia:*

– Determinar la función del material de vigilancia, balizamiento, reparación y asistencia evidenciando las diferencias.

– Seleccionar el material para cada tipo de intervención, adaptándose a las circunstancias del momento.

– Evolucionar con esquís por un trazado determinado, transportando el material seleccionado según la circunstancia.

*CE4.2 En un supuesto práctico de situación de aviso con indicación de una localización exacta para el transporte de material de vigilancia, balizamiento, reparación y asistencia:*

– Elegir una trayectoria, evidenciando ser la más rápida, segura y eficaz respecto a la localización indicada.

– Determinar la ubicación y disposición de los materiales a transportar, manteniéndolos firmes y seguros durante el desplazamiento.

– Controlar la velocidad, ritmo y curvas, manteniendo estabilidad y seguridad durante el desplazamiento sin perjuicio del material transportado.

*CE4.3 En un supuesto práctico de intervención en un servicio, desplazándose con esquís, transportando material de vigilancia, balizamiento, reparación y asistencia.*

– Controlar la velocidad y estabilidad, aplicando técnicas de esquí, por un trazado con diferentes tipos de nieve: pisada, sin pisar y fuera de pista, con seguridad.

– Ejecutar cambios de orientación en parado y sobre plano con rapidez y habilidad.

– Ejecutar cambios de orientación con pendiente con rapidez y habilidad, manteniendo la estabilidad.

– Completar un recorrido, aplicando diferentes técnicas de esquí adaptados al trazado con rapidez, habilidad y seguridad.

**C5:** Demostrar el manejo de una moto de nieve con remolque y sin él, con transporte de materiales y/o posibles víctimas de forma segura, evitando desplazamientos imprecisos.

*CE5.1 Conducir una moto de nieve ejercitando las marchas, aceleración, frenos, frenos de estacionamiento y sistemas de retención.*

*CE5.2 Conducir una moto de nieve activando los sistemas de señalización acústicos y visuales (sirena y rotativo luminoso).*

*CE5.3 En un supuesto práctico de intervención en un servicio, desplazándose con moto de nieve transportando material por un espacio esquiable cerrado a usuarios:*

– Conducir la moto por los extremos del dominio esquiable con trayectorias directas sin cambios bruscos de dirección y adaptando la velocidad a las condiciones de ocupación de las pistas.

– Conducir la moto con seguridad, garantizando la estabilidad y firmeza de los materiales transportados durante el recorrido.

*CE5.4 En un supuesto práctico de intervención en un servicio por un espacio esquiable abierto a usuarios, desplazándose con moto de nieve hasta una víctima:*

– Conducir la moto con remolque por los extremos del dominio esquiable con trayectorias directas sin cambios bruscos de dirección y adaptando la velocidad a las condiciones de ocupación de las pistas.

– Conducir la moto con remolque por los extremos del dominio esquiable con trayectorias directas sin cambios bruscos de dirección y adaptando la velocidad a las condiciones de ocupación de las pistas.

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C2 respecto a CE2.5; C3 respecto a CE3.3 y CE3.4; C4 respecto a CE4.1, CE4.2 y CE4.3 y C5 completa.

Otras capacidades:

Análisis de la situación.

Capacidad de resolución de conflictos.

Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla.

Demostrar un buen hacer profesional.

Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.

Demostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación entre mujeres y hombres.

## Contenidos:

### 1. Disposición y manejo de recursos materiales de desplazamiento por el medio nevado

Tablas de esquí: estructuras, construcción, cotas, radios de giro, preparación y mantenimiento. Botas y bastones: modelos y formatos, mantenimiento, preparación y reparaciones de fortuna. Botas: norma DIN ISO 7880, ajuste de mantenimiento, higiene y salud del pie. Anclaje de las botas a las fijaciones de los esquís. Fijaciones de esquí conforme a norma DIN ISO 11088 mantenimiento y reparaciones. Mochilas: modelos y volumen, preparación y ajuste del equipo y uso correcto, salud de la espalda. Vestimenta: utilización, elección, mantenimiento e higiene, sensación térmica, concepto y peligros. Protección ultravioleta U-VA y U-VB en piel y ojos. Factores de protección en cremas y factores de protección en gafas. Equipos de protección individual (EPI), identificación y uso correcto, cumplimiento de la normativa sobre prevención de riesgos laborales, protección y salud en el trabajo. Identificación del personal del servicio de pistas, marco legal del ámbito de actuación, competencias y atribuciones.

### 2. Técnica de desplazamiento con tablas de esquí alpino y con moto de nieve

Colocación de los bastones. Posición fundamental del esquiador. Centralidad, centro de gravedad y centro de masas del esquiador. Control del entorno, plano, zona de máxima pendiente, contra pendiente y diagonales. Descenso directo, posición fundamental, flexión y extensión. Cuña por flexión y por extensión. Diagonal, apoyos en zona de máxima pendiente y guirnaldas. Paralelo fundamental. Toma de cantos. Paralelo perfeccionado por flexión-extensión. Paralelo perfeccionado en extensión pivotado. Viraje conducido por flexión-extensión. Viraje conducido crossover. Viraje conducido crossander. Viraje neutro. Desplazamientos en planos y ascenso, escalera, paso patinador, apoyo de bastones (remar). Incorporación desde el suelo, desplazamiento de pesos, apoyo de bastones, inercia de máxima pendiente. Utilización de los sistemas de propulsión marchas cortas, largas, acelerador y marcha atrás de moto de nieve. Utilización de los sistemas de frenado y retención de moto de nieve. Utilización de los sistemas de seguridad acústicos y visuales

de moto de nieve. Conducción de moto de nieve en zonas tratadas y pisadas abiertas al usuario. Conducción de moto de nieve en pendientes y descensos en rampas. Conducción de moto de nieve en zonas fuera de pista con diferentes condiciones de nieve. Colocación de remolque en moto de nieve. Colocación y sujeción de materiales en moto de nieve. Elección de trazados para la circulación con moto de nieve. Control de la respiración. Control mental y concentración en la tarea. Técnicas de concentración.

### **3. Técnicas del desplazamiento con esquís, portando materiales de intervención, mantenimiento y vigilancia**

Preparación de los materiales para el transporte. Ataduras, amarres y nudos básicos (as de guía, ballestrinque, dinámico y ocho). Técnicas y tácticas para la elección del itinerario idóneo y seguro. Conocimiento del dominio esquiable. Elección de las técnicas de esquí portando materiales según las condiciones del terreno. Elección de las técnicas de esquí portando materiales según las condiciones meteorológicas. Cambios de ritmo y orientación portando materiales. Control de la velocidad y paradas portando materiales. Desplazamientos portando materiales por itinerarios transitados por usuarios, precauciones y peligros.

### **4. Autoprotección y prevención de riesgos laborales en el desenvolvimiento por el medio nevado**

Uso de casco homologado para esquí y moto de nieve. Uso de gafas de protección Uvb y Uva homologadas. Uso de guantes de trabajo homologados y adaptados a las diferentes labores y condiciones ambientales. Uso de material de seguridad para aproximación a víctimas en situación de alto riesgo para el personal de asistencia: cuerdas, crampones, piolets. Uso de mochilas de asistencia con capacidad idónea y respaldo anatómico adaptado. Pautas de intervención segura: protección de riesgos laborales.

#### **Parámetros de contexto de la formación:**

##### **Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller (Espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación).
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

##### **Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y técnicas relacionadas con el desplazamiento con técnicas de esquí alpino y moto de nieve mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## MÓDULO FORMATIVO 2: ACONDICIONAMIENTO DEL DOMINIO ESQUIABLE

Nivel: 2

Código: MF1635\_2

Asociado a la UC: Acondicionar el dominio esquiable

Duración: 90 horas

### Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Interpretar la información contenida en un plan de actuación ante emergencias y la necesidad del material correspondiente para intervenir en ellas, atendiendo a la normativa aplicable en materia de actuación en emergencias.

*CE1.1 Describir un plan de actuación de emergencias de una posible organización en un dominio esquiable detallando la siguiente información:*

- Localización del plan.*
- Los protocolos de actuación en función de cada tipo de emergencia.*
- Los protocolos de actuación ante usuarios con necesidades especiales.*
- Las responsabilidades del propio rol, en función de un organigrama.*
- La cadena de transmisión de la información.*
- La localización y acceso a recursos en función de las situaciones de emergencia.*

*CE1.2 Enumerar recursos de evacuación del dominio esquiable, empleados ante graves accidentes o situaciones de emergencia, detallando el procedimiento diario para su comprobación.*

*CE1.3 Describir el procedimiento de revisión de materiales de rescate y protección individual como esquís, mochila de primeros auxilios, detector de víctimas de avalanchas (DVA), pala, sonda y otros posibles, así como de los materiales auxiliares como camillas de evacuación en nieve, colchones de vacío, férulas, collarines, mantas térmicas, camilla para evacuación con helicóptero, cuerdas, material específico de rescate en altura, motos de nieve y otros, determinando la periodicidad de dichos procesos de revisión.*

*CE1.4 Describir el procedimiento de revisión periódica de los sistemas de comunicación interna y externa, concretando acciones de constatación de su funcionamiento.*

*CE1.5 Describir el protocolo de evacuación parcial o total del dominio esquiable, concretando acciones de revisión eficaz en condiciones climáticas adversas, catástrofes naturales, o fallos técnicos en medios de transporte por cable y otras situaciones de emergencia que lo requieran.*

*CE1.6 Describir procedimientos de revisión, preparación y mantenimiento de los materiales de balizamiento, señalización, asistencia y rescate, garantizando su utilización en casos necesarios.*

C2: Desarrollar técnicas de valoración del dominio esquiable, detallando los momentos de su aplicación.

*CE2.1 Describir tipologías de posibles dominios esquiables, en cuanto a longitud, desnivel, orografía, tipos y cantidad de nieve, orientación cardinal, condiciones climáticas, obstáculos naturales y artificiales, concretando el proceso de evaluación de las medidas de prevención y vigilancia necesarias a aplicar, a tenor de las posibles circunstancias.*

*CE2.2 Describir las medidas de prevención y vigilancia a seguir en un dominio esquiable a partir de una evaluación dada sobre tipología del dominio esquiable en cuanto a longitud, desnivel, orografía, tipos y cantidad de nieve, orientación cardinal, condiciones climáticas, obstáculos naturales y artificiales.*

*CE2.3 En un supuesto práctico de valoración del estado de un dominio esquiable, para decidir posibles medidas de prevención y vigilancia:*

- Evaluar el estado de las pistas, considerando la cantidad y estado del trazado según su nivel, la posibilidad de avalanchas y los peligros evidentes imposibles de eliminar*
- Determinar los recursos humanos y materiales de prevención y vigilancia a solicitar previa identificación y valoración de afluencia de usuarios, presencia de actividades recreativas o competitivas y otros factores de peligrosidad.*
- Solicitar a la persona responsable los recursos humanos y materiales de prevención y vigilancia necesarios, previa valoración de la situación.*
- Rellenar un informe relativo al estado del dominio esquiable, detallando información relativa a la situación valorada.*

C3: Aplicar técnicas de adaptación y transformación del dominio esquiable en entorno disponible y atractivo para el disfrute en la práctica de deportes de invierno.

*CE3.1 Redactar posibles indicaciones para el acondicionamiento de trazados orientados a otros departamentos (máquinas y nieve artificial) a partir de supuestos datos aportados, necesarios para ello.*

*CE3.2 En un supuesto práctico de intervención en un dominio esquiable utilizado por usuarios:*

– Retirar posible señalética móvil que dificulte el trabajo de acondicionamiento de la pista previa identificación de la misma, contribuyendo a facilitar el trabajo de otros departamentos implicados.

– Redactar observaciones y opiniones procedentes de los usuarios en el dominio esquiable de manera clara y con objetividad, contribuyendo a la mejora continua.

– Depositar las observaciones y opiniones de los participantes en el buzón de sugerencias existente, contribuyendo a la mejora del servicio.

C4: Aplicar técnicas de adaptación y acondicionamiento del dominio esquiable en entorno seguro para usuarios, atendiendo a protocolos específicos.

*CE4.1 En un supuesto práctico de intervención orientada al acondicionamiento de un dominio esquiable en entorno seguro mediante el uso de materiales propios para ello:*

– Determinar posibles ubicaciones de banderas y paneles informativos atendiendo a factores de peligrosidad según la escala internacional de aludes.

– Determinar la distribución de balizas, redes, señalización, y cuerdas asegurando su eficacia en la búsqueda de seguridad en el terreno.

– Determinar la sustitución de balizas, redes, señalización, y cuerdas previa comprobación de su estado, asegurando su eficacia en la búsqueda de seguridad en el terreno.

*CE4.2 Describir las condiciones de higiene necesarias y acciones de mantenimiento a seguir en el puesto de socorro orientadas a garantizar las posibilidades de intervención y comunicación de necesidades en caso requerido.*

*CE4.3 Aplicar técnicas de optimización del balizamiento orientadas a facilitar el trabajo de máquinas y circulación de operarios por el dominio esquiable, atendiendo a las necesidades de un trazado dado y a determinadas condiciones meteorológicas.*

C5: Transmitir pautas de comportamiento a seguir por parte de usuarios en el dominio esquiable, utilizando diferentes técnicas de comunicación.

*CE5.1 Determinar posibles recursos gráficos y audiovisuales a utilizar para transmitir a usuarios información sobre seguridad y convivencia en un dominio esquiable, incidiendo en la sensibilización a los usuarios sobre los riesgos potenciales y la forma de evitarlos.*

*CE5.2 Citar pautas de comportamiento de obligado cumplimiento y normas establecidas por organismos internacionales orientadas a garantizar la seguridad en el dominio esquiable.*

*CE5.3 Describir el tipo de mensaje y contenidos a transmitir a posibles usuarios para concienciar de la actitud que deben adoptar en un entorno esquiable respecto a su seguridad, a la seguridad de otros usuarios y a la conservación del medio natural.*

*CE5.4 Ejemplificar el uso de técnicas de comunicación verbal y/o gestual ante incumplimiento de pautas de comportamiento de obligado cumplimiento por parte de posibles usuarios haciéndose comprender.*

C6: Aplicar técnicas de vigilancia de un dominio esquiable de forma sistemática, anticipándose a posibles situaciones de emergencia.

*CE6.1 En supuesto práctico de vigilancia del dominio esquiable, con afluencia de usuarios en una determinada organización:*

– *Aplicar los protocolos de vigilancia establecidos por la organización de forma permanente y sistemática.*

– *Rotar por los puestos y funciones establecidas conforme a la planificación realizada por la persona responsable.*

– *Efectuar los recorridos o patrullas por el dominio esquiable conforme al procedimiento establecido por la organización transportando el material de primeros auxilios en la mochila.*

*CE6.2 En un supuesto práctico de vigilancia en un entorno esquiable revisar la visibilidad por parte de los usuarios de los siguientes elementos:*

– *Mapas del dominio esquiable con descripción de las pistas y su dificultad, remontes mecánicos, espacios de debutantes y ubicación de todos los servicios, garantizando su estado y ubicación.*

– *Consejos preventivos.*

– *Código de las banderas de la escala internacional de aludes.*

– *Balizamiento en el dominio esquiable.*

– *Señalización vertical en los laterales de las pistas.*

– *Delimitación de zonas, espacio y dominio esquiable.*

– *Señalización específica de zonas de peligro especial.*

– *Megafonía informativa y de alarma.*

*CE6.3 Describir los factores de peligrosidad objetivos y subjetivos, característicos de un dominio esquiable, relacionándolos con los errores que se producen en las tareas de vigilancia respecto a ellos.*

*CE6.4 Determinar las técnicas de comunicación a utilizar en una situación conflictiva de peligro incidiendo mediante ellas en la seguridad del equipo de rescate y de los usuarios.*

*CE6.5 Determinar las posibilidades de acondicionamiento y preparación del dominio esquiable ante posibles peligros objetivos generados durante el invierno de cara a futuras temporadas de esquí.*

*CE6.6 Determinar la información que aportan las estadísticas de accidentes sucedidos y sus víctimas en los últimos años en los dominios esquiables, incidiendo en su utilidad.*

## **Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C2 respecto a CE2.3; C3 respecto a CE3.2; C4 respecto a CE4.1; C6 respecto a CE6.1 y CE6.2.

Otras capacidades:

Demostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Mostrar respeto a los procedimientos y normas internas de la empresa.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos y ante errores y fracasos.

Promover la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

## **Contenidos:**

### **1. Perfil y actividad profesional en el balizamiento, señalización y socorrismo en áreas esquiables**

Objetivos y funciones de la actividad profesional. Perfil y actividad profesional: historia profesional, actitudes y aptitudes. Enfermedades profesionales, riesgos laborales y prevención de riesgos. Campo de actuación, marco jurídico y laboral. Normativa ATUDEM (Asociación Turística de Estaciones de esquí y montaña española). Normativa FIS (Federación Internacional de Esquí). Marco internacional de la figura del pister socorrista.

### **2. Espacio y área esquiable**

Espacio esquiable: definición, características físicas y biológicas. Área esquiable: definición y caracterización. Usos del espacio esquiable: turismo, ocio y deportivo. Peligros objetivos y subjetivos del área esquiable. Sistemas de información en el espacio esquiable. Material de balizamiento y señalización. Circulación de vehículos: motos y ratracks.

### **3. Protocolos de prevención y vigilancia en áreas esquiables**

Prevención de accidentes en áreas de dominios esquiables: causas de accidentes, información al usuario, balizamiento de pistas, cierre y apertura de pistas medios humanos y materiales para la prevención y vigilancia. Organización de un servicio de pistas: sistemas de alerta y equipo de socorro, rotaciones. Manejo de la ansiedad ante

situaciones de emergencia. Comunicación aplicada a situaciones preventivas de accidente o emergencia (técnicas de comunicación con los usuarios: verbal y no verbal), habilidades de comunicación en la prevención (escritas, verbales y no verbales), comunicación en situaciones conflictivas y resolución de conflictos. Registro y tratamiento de información.

#### **4. Organización operativa de un espacio esquiable**

Organigrama de un centro invernal. Jerarquía operativa del departamento de explotación. Procesos operativos y canales de comunicación con agentes externos de apoyo en emergencias.

#### **Parámetros de contexto de la formación:**

##### **Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller (Espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación).
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

##### **Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y técnicas relacionadas con el acondicionamiento del dominio esquiable mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

#### **MÓDULO FORMATIVO 3: RESCATE DE ACCIDENTADOS EN ESPACIOS ESQUIABLES, EN TRANSPORTES MECÁNICOS POR CABLE Y EN AVALANCHAS**

**Nivel: 2**

**Código: MF1636\_2**

**Asociado a la UC: Rescatar accidentados en espacios esquiables, en transportes mecánicos por cable y en avalanchas**

**Duración: 120 horas**

**Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Adecuar la actuación a un posible protocolo de activación ante accidente o situación de emergencia a partir de la recepción de aviso, secuenciando las acciones implicadas.

*CE1.1 Detallar el procedimiento de preparación de los materiales para la intervención en rescates (camilla, material de primeros auxilios, cuerda, mosquetones, DVA, pala, sonda, crampones, entre otros) así como los de primeros auxilios (camilla, férulas, collarines entre otros), concretando el momento de su preparación ante una posible intervención.*

*CE1.2 Describir el procedimiento de confirmación de información de un accidente y/o contingencia, concretando cómo activar los protocolos posteriores establecidos para ello.*

*CE1.3 En un supuesto práctico de accidente, con personas accidentadas implicadas:*

- Informar del accidente, previa localización exacta del lugar.*
- Detallar el tipo de accidente, previa valoración del mismo.*
- Cuantificar el número de usuarios afectados, informando sobre su estado.*

*CE1.4 En un supuesto práctico de intervención en accidente con accidentados implicados:*

- Informar de las condiciones de acceso, previa valoración del terreno.*
- Precisar el material de socorro necesario en la comunicación del mismo, según tipo accidente.*
- Solicitar los recursos de evacuación requeridos, previa valoración del accidente.*

C2: Desarrollar técnicas de rescate a posibles usuarios en caso de accidente o situación de emergencia en área esquiable no balizada, según un protocolo de actuación dado.

*CE2.1 Seleccionar, ante un posible aviso de accidente en una determinada área esquiable no balizada, la accesibilidad hasta el accidente, previa evaluación de la situación, optando por la ruta y técnicas más seguras y rápidas de acceso.*

*CE2.2 Desarrollar técnicas de evacuación de un posible accidentado, utilizando materiales de rescate como cuerdas, poleas y bloqueadores de rescate entre otros, alejándolo de la zona considerada de riesgo.*

*CE2.3 Describir la manera en la que deben cumplirse las instrucciones de un posible director de rescate en operaciones de colaboración con grupos de rescate ajenos a la organización a la que se pertenece.*

C3: Ejecutar técnicas de rescate en avalanchas con eficacia y seguridad, adaptándolas a las condiciones del entorno, tipo de accidente, estado de la víctima y recursos humanos y materiales disponibles.

*CE3.1 Describir los procedimientos de movilización de DVA: detector de víctimas de avalanchas; RECCO: dispositivo electrónico para encontrar personas atrapadas bajo una avalancha o perdidas en zonas de difícil acceso; pala; sonda: varilla larga para sondear y marcar la posición exacta de la víctima de una avalancha y unidad canina en los comienzos de una posible intervención en caso de rescate a víctimas por avalancha, evidenciando diligencia, seguridad y eficiencia.*

*CE3.2 Describir las técnicas de búsqueda de un accidentado en avalancha, concretando el uso de DVA: detector de víctimas de avalanchas; RECCO: dispositivo electrónico para encontrar personas atrapadas bajo una avalancha o perdidas en zonas de difícil acceso; pala; sonda: varilla larga para sondear y marcar la posición exacta de la víctima de una avalancha y unidad canina.*

*CE3.3 En un supuesto práctico de búsqueda y rescate de accidentados en avalancha, a partir del protocolo de una organización dada:*

- Verificar inexistencia de DVA en emisión de las personas que se encuentren en el área de actuación, haciendo las comprobaciones pertinentes.*
- Buscar la señal DVA y RECCO a través de los dispositivos pertinentes, unidad canina, mediante rastreo y líneas de sondeo en caso de no disponer de ninguno de los dos medios anteriores.*
- Ejecutar la búsqueda direccional DVA/RECCO a través de dichos dispositivos.*
- Ejecutar el sondeo estratégico como cuarta fase.*
- Ejecutar el paleo estratégico como quinta fase.*
- Ejecutar la extracción y evacuación como quinta fase.*

*CE3.4 En un supuesto práctico de rescate en avalanchas, a partir de un protocolo dado por una organización:*

- Seleccionar los recursos humanos necesarios, utilizando unidad canina de avalanchas y distintos cuerpos de apoyo dependiendo de la magnitud.*
- Señalizar el área de avalancha, la zona de materiales, la zona de perros, un helipuerto y la vía de escape, delimitando el depósito de la avalancha.*
- Asumir el reparto de tareas en el equipo de rescate de entre banderilleros, vigía, paleros, sondeadores y otros en función de la situación.*
- Acometer la localización y desentierro de la/s víctima/s evitando agravar las posibles lesiones, según protocolo de accidentados traumáticos.*

*CE3.5 En un supuesto práctico de rescate en avalanchas, en interacción con la ejecución de las acciones propias como primer interviniente ante accidentado:*

- Materializar la comunicación interna y externa, siguiendo el protocolo marcado por la organización.*

– *Acometer la evacuación del/de los accidentado/s siguiendo el protocolo marcado por la organización.*

– *Comunicar al centro médico la información sobre el accidentado con objetividad y rigurosidad.*

C4: Aplicar técnicas de rescate, atención y traslado de accidentados en medios de transporte por cable, ajustándose al protocolo de actuación establecido por una normativa autonómica de transporte.

*CE4.1 Detallar los materiales de rescate a utilizar en medios de transporte por cable, siguiendo un protocolo dado en función del tipo de accidente y del tipo de transporte en el que sucede la contingencia.*

*CE4.2 Describir la organización a seguir con el resto del personal de pistas en la evacuación de usuarios ante una contingencia, siguiendo un protocolo dado por una organización.*

*CE4.3 Detallar el procedimiento de acceso hasta posibles usuarios a evacuar de un determinado medio de transporte por cable, adecuándose al protocolo establecido por el órgano regulador competente en función del medio de transporte determinado.*

*CE4.4 Describir el procedimiento de evacuación de usuarios de un medio de transporte por cable sin protección ante condiciones climatológicas adversas, adecuándose al protocolo establecido por el órgano regulador competente en función del medio de transporte determinado.*

C5: Desarrollar técnicas de intervención en caso de accidente y/o situación de emergencia dentro de zonas esquiabales balizadas o en instalaciones de servicios complementarios del área esquiabale.

*CE5.1 En un supuesto práctico de evacuación de usuarios de una instalación ubicada dentro de un área esquiabale, con único acceso mediante transporte por cable:*

– *Valorar si las circunstancias técnicas del medio de transporte son limitantes y desencadenantes de acciones de evacuación.*

– *Valorar si las condiciones climatológicas son limitantes y desencadenantes de acciones de evacuación.*

*CE5.2 Describir el proceso de evacuación de posibles usuarios no esquiadores en instalaciones ubicadas dentro de áreas esquiabales con acceso mediante transporte por cable, concretando en qué condiciones procede intervenir.*

*CE5.3 Enumerar medidas de planes de autoprotección propias de organizaciones ante emergencias del tipo incendio, escape de gas, inundación, a aplicar dentro de las instalaciones.*

*CE5.4 Citar acciones encaminadas a la seguridad y protección de riesgos concretando en qué momentos se aplican.*

C6: Aplicar técnicas de traslado de accidentados o víctimas en situación de emergencia, ejecutando protocolos de actuación, minimizando riesgos y daños de la situación.

*CE6.1 Enumerar los medios humanos y materiales necesarios de rescate al accidentado dependiendo del área implicada.*

*CE6.2 Ejemplificar la disposición del accidentado sobre la camilla, realizando un movimiento en bloque evitando agravar posibles lesiones.*

*CE6.3 Ejemplificar la posición del accidentado, una vez dispuesto en la camilla, adecuándolo al tipo de lesión que aparentemente muestre tener, atendiendo a las valoraciones como primer interviniente.*

*CE6.4 Ejecutar desplazamientos portando camilla con posible accidentado desde un hipotético lugar de intervención hasta el punto de evacuación o centro de salud, efectuándolo con seguridad y con la máxima diligencia.*

*CE6.5 Describir el procedimiento de control permanente del accidentado durante su traslado en camilla, valorando una posible evolución negativa de las lesiones, durante el desplazamiento con técnicas de esquí alpino.*

C7: Aplicar técnicas de seguimiento de intervenciones realizadas en accidentes o situaciones de emergencia ocurridos en el área esquiable a partir de datos e información de referencia.

*CE7.1 Detallar el contenido y procedimiento de ejecución de un informe o parte de actuación, concretando el momento de su cumplimentación.*

*CE7.2 Describir el procedimiento de transmisión de información de una intervención realizada en caso de accidente a una organización, aludiendo al informe de referencia.*

*CE7.3 Enumerar las posibles deficiencias que se pueden dar en una actuación en caso de accidente, proponiendo mejoras ante cada una de ellas.*

*CE7.4 Enumerar posibles canales de feedback post intervención, concretando su posible aplicación en la mejora de la operativa.*

*CE7.5 Determinar criterios para la autoevaluación ante una intervención en accidente, aportando indicadores en los que basar la propia valoración.*

### **Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.3 y CE1.4; C2 respecto a CE2.1, CE2.2; C3 respecto a CE3.3, CE3.4 y CE3.5; y C5 respecto a CE5.1.

Otras capacidades:

Demostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Mostrar respeto a los procedimientos y normas internas de la empresa.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos y ante errores y fracasos.

Promover la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

## **Contenidos:**

### **1. Sistemas y códigos de comunicación en áreas esquiables**

Códigos de comunicación. Equipos utilizados para la comunicación. Secuenciación de los mensajes. Denominaciones del entorno esquiable.

### **2. Rescate de accidentados en áreas esquiables balizadas y no balizadas**

Técnicas de traslado de accidentados del lugar del accidente al medio de transporte seleccionado para su evacuación. Técnicas de traslado de accidentados utilizando medios que requieren esquiar. Técnicas de traslado de accidentados utilizando vehículos. Materiales de rescate y su utilización. Reuniones para rescate en terreno nevado. Rescate de montaña.

### **3. Rescate de accidentados en medios de transporte por cable**

Materiales de rescate en medios de transporte por cable y su utilización. Técnicas de acceso a los accidentados en los medios de transporte por cable. Técnicas de evacuación de accidentados en los medios de transporte por cable. Plan de evacuación helitransportada, plan de rescate en zona difícil.

### **4. Rescate de accidentados en avalanchas**

Organización de rescates de accidentados en avalancha. Técnicas de localización de accidentados en avalancha. Técnicas de organización y búsqueda por sondeo. Técnicas de desenterramiento de accidentados en avalancha. Protocolos de procedimientos especiales: plan de búsquedas diurnas y nocturnas.

### **5. Recogida y tratamiento de información de accidentes y contingencias en áreas esquiables**

Partes de accidentes: elaboración y tratamiento de la información. Modelos de informes y fichas de recogida de información. Tratamiento de la información: selección, almacenamiento y tratamiento. Comunicación de resultados: presentación de conclusiones y soluciones.

## **Parámetros de contexto de la formación:**

### **Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales,

accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller (Espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación).
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

**Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y técnicas relacionadas con el rescate de accidentados en espacios esquiables, en transportes mecánicos por cable y en avalanchas, mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

**MÓDULO FORMATIVO 4: INTERVENCIÓN PARA MITIGAR PELIGRO DE ALUDES**

**Nivel: 2**

**Código: MF2791\_2**

**Asociado a la UC: Mitigar el riesgo de aludes en dominios esquiables**

**Duración: 120 horas**

**Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Identificar procesos de transformación que ocurren en el interior del manto nivoso, analizando los perfiles estratigráficos, los tests de estabilidad, los datos meteorológicos y los indicios de inestabilidad.

*CE1.1 Realizar perfiles estratigráficos sobre puntos representativos de zonas propuestas, siguiendo los estándares de las agencias responsables de la predicción de aludes.*

*CE1.2 Recopilar datos meteorológicos de una zona dada siguiendo los estándares de la agencia responsable de la predicción de aludes en cuanto a metodología y anotación.*

*CE1.3 Ejecutar tests de estabilidad, seleccionando lugares representativos de determinadas laderas, haciendo uso de las técnicas oportunas para ello y de materiales como lupa, plaqueta, cordino, sierra entre otros.*

*CE1.4 Evaluar el peligro de aludes en una zona dada después de episodios de nevadas o de transporte de la nieve por el viento, haciendo uso de tests de estabilidad de forma segura.*

*CE1.5 Estudiar el manto nivoso de una zona dada relacionando la información de la nieve (estratos y tests) con la meteorología de la zona.*

C2: Analizar posibles aludes en una zona dada, así como boletines de peligro de aludes, siguiendo los estándares establecidos por las agencias responsables.

*CE2.1 En un supuesto práctico de intervención en el análisis de aludes, en una zona concreta de laderas:*

*– Determinar la agencia correspondiente responsable de la predicción de aludes en relación con la zona de estudio propuesta.*

*– Registrar los aludes observados, siguiendo los estándares de la agencia correspondiente responsable de la predicción de aludes, almacenando los datos críticos relativos a localización, fecha y parámetros morfológicos.*

*– Registrar los aludes observados, siguiendo los estándares de la agencia correspondiente responsable de la predicción de aludes, almacenando los datos críticos relativos a tamaño, tipo de desencadenamiento, humedad y origen.*

*CE2.2 En un supuesto práctico de intervención en el análisis de aludes, en una zona concreta de laderas:*

*– Registrar los indicios de inestabilidad de la zona propuesta, siguiendo los estándares de la agencia correspondiente responsable de la predicción de aludes, almacenando los datos críticos de localización y fecha.*

*– Registrar el tipo de indicio de inestabilidad de la zona propuesta, siguiendo los estándares de la agencia correspondiente responsable de la predicción de aludes.*

*– Indicar la representatividad de los datos en el territorio estudiado para ese día.*

*CE2.3 Describir el procedimiento de análisis diario de boletines de aludes, consultando los actualizados procedentes de los organismos competentes para una zona de trabajo dada.*

*CE2.4 Analizar información contenida en ciertos boletines de aludes de un área de trabajo dada, teniendo en cuenta la pirámide de información.*

*CE2.5 Identificar zonas propensas a la ocurrencia de avalanchas en un área dada, observando el terreno directamente y mediante soporte cartográfico.*

*CE2.6 Identificar zonas potenciales de peligro de aludes de una zona propuesta, utilizando datos previamente obtenidos de la misma, la consulta de boletines y la observación de las características del terreno.*

C3: Recopilar datos meteorológicos de zonas determinadas de acuerdo a los estándares establecidos por las agencias meteorológicas y aplicando el cifrado internacional u otros estándares.

*CE3.1 Detallar el procedimiento a seguir para la codificación de datos nivometeorológicos diarios representativos de una zona, siguiendo los estándares de la agencia responsable de la predicción.*

*CE3.2 Argumentar el efecto que ejerce la meteorología sobre los procesos internos del manto nivoso, detallando los riesgos de aludes que se desencadenan.*

*CE3.3 Detallar el procedimiento de identificación de ciclos/episodios de inestabilidad relacionando la meteorología y la nieve.*

*CE3.4 Analizar boletines meteorológicos de determinadas zonas, basándose en los emitidos por las diferentes agencias responsables.*

*CE3.5 Identificar los parámetros que afectan el estado de la nieve, analizando boletines meteorológicos.*

C4: Aplicar técnicas de desencadenamiento de aludes de forma controlada y segura con el uso de tecnología, mitigando posible riesgo de aludes imprevistos.

*CE4.1 En un supuesto práctico de intervención en la mitigación de riesgo de aludes en una zona concreta:*

- Intervenir con esquís, previa selección de laderas pequeñas para la intervención.*
- Intervenir de manera recurrente, evitando grandes acumulaciones de nieve.*
- Intervenir en equipos de dos, con contacto visual y asegurándose con cuerda en caso necesario.*

*CE4.2 Aplicar técnicas de control de aludes con explosivos basándose en el Plan de Intervención para el Desencadenamiento de Aludes (PIDA) de una estación de esquí dada.*

*CE4.3 Describir las normas de seguridad a seguir en el manejo de explosivos cuando se realiza control de aludes con explosivos, en equipos de dos.*

*CE4.4 Aplicar técnicas de desencadenamiento de aludes a distancia basándose en el Plan de Intervención para el Desencadenamiento de Aludes (PIDA) de una estación de esquí.*

*CE4.5 Describir las normas de seguridad a seguir en el control de aludes con técnicas de desencadenamiento a distancia, en equipos de dos.*

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C2 respecto a CE2.1 y CE2.2; C4 respecto a CE4.1, CE4.2 y CE4.4.

Otras capacidades:

Análisis de la situación.

Capacidad de resolución de conflictos.

Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla.

Demostrar un buen hacer profesional.

Demostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación entre mujeres y hombres.

**Contenidos:**

### **1. Metodología para el análisis y cifrado del manto nivoso**

Perfiles estratigráficos. Test de estabilidad. Cifrado de datos nivometeorológicos. Información de estaciones meteorológicas. Bases de datos nivológicas.

### **2. Observación de aludes, identificación de terreno de aludes y análisis de boletines**

Cifrado de aludes observados. Identificación y cifrado de indicios de inestabilidad. Sistemas de almacenamiento de la información. Análisis de boletines de peligro de aludes. Factores determinantes del terreno de aludes. Herramientas disponibles para el análisis del terreno.

### **3. Metodología para el análisis y cifrado de datos meteorológicos**

Cifrado de datos meteorológicos. Influencia de la meteorología sobre el estado del manto nivoso. Análisis de boletines e información meteorológica. Bases de datos meteorológicas.

### **4. Medidas de mitigación del riesgo y desencadenamiento artificial de aludes**

Técnicas y sistemas de mitigación (cierre de pistas y protocolos frente a avalanchas), explicación y Plan de intervención y desencadenamiento de aludes (PIDA). Datos e indicadores. Herramientas de gestión del riesgo de aludes. Técnicas de desencadenamiento con explosivo. Técnicas de desencadenamiento a distancia. Técnicas de desencadenamiento con esquís. Modelos de informes y fichas de recogida de información. Medidas de seguridad en labores de desencadenamiento.

**Parámetros de contexto de la formación:**

**Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller (Espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación).
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

**Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y técnicas relacionadas con la mitigación del riesgo de aludes mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

**MÓDULO FORMATIVO 5: PRIMEROS AUXILIOS**

**Nivel: 2**

**Código: MF0272\_2**

**Asociado a la UC: ASISTIR COMO PRIMER INTERVINIENTE EN CASO DE ACCIDENTE O SITUACIÓN DE EMERGENCIA**

**Duración: 60 horas**

**Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Relacionar la información obtenida sobre los signos de alteración orgánica con el estado del accidentado y las características de la asistencia como primer interviniente.

*CE1.1 Diferenciar los conceptos de urgencia, emergencia y catástrofe en primeros auxilios.*

*CE1.2 Definir técnicas de autoprotección frente a posibles lesiones derivadas de la manipulación de personas accidentadas.*

*CE1.3 En un supuesto práctico de identificación del estado del accidentado:*

- *Identificar el nivel de consciencia.*
- *Identificar las posibles lesiones y traumatismos y sus mecanismos de producción.*
- *Seleccionar las maniobras posturales ante lesiones.*
- *Comunicar la información al servicio de emergencias.*
- *Manejar la terminología médico sanitaria de primera intervención.*

- Utilizar los elementos de protección individual.
- Definir las técnicas de autoprotección frente a posibles lesiones.

*CE1.4 En un supuesto práctico de intervención para la valoración inicial de un accidentado:*

- Identificar y justificar la mejor forma de acceso al accidentado.
- Identificar los posibles riesgos.
- Asegurar la zona según el protocolo establecido.
- Efectuar las maniobras necesarias para acceder al accidentado.

*CE1.5 En un supuesto práctico de valoración inicial de un accidentado:*

- Concretar las pautas de actuación según el protocolo para la valoración inicial.
- Identificar situaciones de riesgo vital y definir las actuaciones que conllevan.
- Utilizar las técnicas posturales apropiadas ante situaciones de compromiso ventilatorio.
- Utilizar las técnicas de hemostasia apropiadas ante situaciones de hemorragias externas.

**C2:** Aplicar técnicas y maniobras de soporte ventilatorio y/o circulatorio básicas según protocolo establecido.

*CE2.1 Describir los conceptos de reanimación cardio-pulmonar básica e instrumental según un protocolo.*

*CE2.2 Describir técnicas de desobstrucción de la vía aérea en la atención inicial según un protocolo.*

*CE2.3 En un supuesto práctico de compromiso ventilatorio de un accidentado:*

- Identificar situaciones de riesgo vital y definir las actuaciones que conllevan.
- Efectuar la maniobra frente-mentón.
- Utilizar las técnicas posturales según un protocolo ante situaciones de compromiso ventilatorio.

*CE2.4 En un supuesto práctico de compromiso circulatorio de un accidentado:*

- Seleccionar el material e instrumental de reanimación cardio-pulmonar básica.

- *Aplicar las técnicas básicas e instrumentales de reanimación cardio-pulmonar sobre maniqués.*
- *Aplicar las técnicas básicas de reanimación cardio-pulmonar sobre maniqués utilizando balón resucitador autoinflable y desfibrilador automático.*
- *Utilizar las técnicas de hemostasia según un protocolo ante situaciones de hemorragias externas.*

C3: Aplicar técnicas de primeros auxilios en la atención inicial a accidentados sin parada cardio-respiratoria.

*CE3.1 Definir el protocolo de una Cadena de Supervivencia en relación a los primeros auxilios.*

*CE3.2 Explicar las acciones de colaboración con los equipos de emergencia en los primeros auxilios durante la atención inicial y primera clasificación de pacientes ante una catástrofe y en situación de emergencia colectiva.*

*CE3.3 En un supuesto práctico de atención inicial en situación de emergencia a un accidentado:*

- *Vigilar a un accidentado para valorar su evolución*
- *Alinear manualmente la columna cervical al accidentado*
- *Efectuar la maniobra frente-mentón.*

*CE3.4 En un supuesto práctico de atención inicial en situación de emergencia en un accidentado con atragantamiento:*

- *Seleccionar la maniobra en función de la edad de un accidentado según un protocolo.*
- *Valorar la gravedad de la obstrucción según un protocolo.*
- *Aplicar las maniobras de desobstrucción según un protocolo.*
- *Efectuar la desobstrucción de una embarazada.*
- *Concretar las pautas de comunicación con el servicio de emergencia en una obstrucción grave.*

*CE3.5 En un supuesto práctico de atención inicial en situación de emergencia a un accidentado:*

- *Aplicar las técnicas oportunas recogidas en un protocolo establecido ante posibles accidentados con lesiones por agentes mecánicos, físicos o químicos.*
- *Aplicar protocolo de atención establecido a un accidentado con crisis convulsiva.*

- *Aplicar protocolo de atención establecido a un accidentado con quemaduras.*
- *Aplicar protocolo de atención establecido a un accidentado con hemorragia externa.*
- *Actuar conforme a un protocolo establecido ante situaciones de parto inminente.*

*CE3.6 En un supuesto práctico de primeros auxilios en situación de emergencia a un accidentado:*

- *Actuar en función de la gravedad y el tipo de lesiones.*
- *Determinar las técnicas de primeros auxilios que se deben aplicar.*
- *Discriminar las técnicas que no debe aplicar el primer interviniente de forma autónoma, por exceso de riesgo o por ser específicas de otros profesionales.*
- *Discriminar los casos y/o circunstancias en los que no se debe intervenir directamente por exceso de riesgo o por ser específicos de otros profesionales.*

**C4:** Aplicar técnicas de movilización e inmovilización en la atención inicial a accidentados para su traslado.

*CE4.1 Describir los métodos para efectuar el rescate de un accidentado según un protocolo.*

*CE4.2 Describir los métodos de inmovilización aplicables para un transporte seguro cuando el accidentado tiene que ser trasladado.*

*CE4.3 En un supuesto práctico de movilización e inmovilización de un accidentado, elegir un método dadas las posibles lesiones del accidentado y/o las circunstancias de los accidentes.*

*CE4.4 Describir lesiones, patologías y traumatismos susceptibles de atención inicial y aspectos a tener en cuenta para su prevención, en función del medio en el que se desarrolla la actividad para:*

- *Describir causas que lo producen.*
- *Definir síntomas y signos.*
- *Precisar pautas de actuación y atención inicial según un protocolo.*

*CE4.5 En un supuesto práctico de atención inicial en situación de emergencia a un accidentado:*

- *Alinear manualmente la columna cervical al accidentado.*
- *Efectuar la maniobra frente-mentón.*

- *Explicar las repercusiones de un traslado inadecuado.*
  
- *Confeccionar camillas y sistemas para la inmovilización y transporte de enfermos y/o accidentados utilizando materiales convencionales e inespecíficos o medios de fortuna.*

C5: Aplicar técnicas de comunicación y de apoyo emocional a accidentados, familiares e implicados, presentes en el entorno de la emergencia.

*CE5.1 Definir un protocolo de comunicación con accidentados y con posibles testigos e implicados en una situación de emergencia.*

*CE5.2 Describir unas técnicas de la comunicación con el accidentado en función de su estado de consciencia.*

*CE5.3 En un supuesto práctico de una situación que dificulta la comunicación y donde se presta asistencia a un accidentado:*

- *Asegurar el entorno de intervención según protocolo establecido.*
  
- *Aplicar técnicas facilitadoras de la comunicación interpersonal.*
  
- *Discriminar los factores que predisponen ansiedad.*

*CE5.4 En un supuesto práctico en situación de emergencia donde se especifican situaciones de tensión ambiental, especificar las técnicas a emplear para:*

- *Controlar una situación de duelo según un protocolo establecido.*
  
- *Controlar situaciones de ansiedad y angustia según protocolo establecido.*
  
- *Controlar situaciones de agresividad según protocolo establecido.*

*CE5.5 En un supuesto práctico de aplicación de primeros auxilios no exitoso (muerte del accidentado), describir las posibles manifestaciones de estrés de la persona que socorre e indicar las acciones para superar psicológicamente el fracaso.*

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.3, CE1.4 y CE1.5; C2 respecto a CE2.3 y CE2.4; C3 respecto a CE3.3, CE3.4, CE3.5 y CE3.6; C4 respecto a CE4.3 y CE4.5; C5 respecto a CE5.3, CE5.4 y CE5.5.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Respetar los procedimientos y normas internas de la organización.

#### **Contenidos:**

##### **1. Valoración inicial del accidentado como primer interviniente**

El botiquín de primeros auxilios: instrumentos, material de cura, fármacos básicos. Primeros auxilios: concepto, principios generales, objetivos y límites. El primer interviniente: actitudes, funciones, responsabilidad legal, riesgos y protección, responsabilidad y ética profesional. El primer interviniente como parte de la cadena asistencial. Terminología anatomía y fisiología. Terminología médico-sanitaria de utilidad en primeros auxilios. Actuación general ante emergencia colectiva y catástrofe: conceptos relacionados con emergencias colectivas y catástrofes, métodos de triaje simple, norias de evacuación.

##### **2. Asistencia al accidentado con maniobras de soporte ventilatorio y/o circulatorio básico como primer interviniente**

La Cadena de Supervivencia: eslabones de actuación. Características de la Cadena de Supervivencia. Resucitación cardiopulmonar básica (RCPB): valoración del nivel de consciencia; comprobación de la ventilación; protocolo de RCPB ante una persona inconsciente con signos de actividad cardíaca; protocolo de RCPB ante una persona con parada cardio-respiratoria; RCPB en niños de 1 a 8 años y RCPB en lactantes. Transporte de un enfermo repentino o accidentado: valoración de la situación; posiciones de transporte seguro; técnicas de inmovilización y transporte utilizando medios convencionales y materiales inespecíficos o de fortuna; confección de camillas utilizando medios convencionales o inespecíficos.

##### **3. Atención inicial de primeros auxilios en situaciones de emergencia sin parada cardio-respiratoria**

Valoración del accidentado: primaria y secundaria. Técnicas de movilización e inmovilización al accidentado para asegurar el posible traslado: posición lateral de seguridad, posiciones de espera no lesivas o seguras, recogida de un lesionado. Métodos para desobstruir la vía aérea y facilitar la respiración: accesorios de apoyo a la ventilación y ventilación con balón resucitador autoinflable. Intoxicaciones por vía respiratoria: intoxicaciones por inhalación de humos y gases. Signos y síntomas de urgencia: fiebre, crisis anafilácticas, vómitos y diarrea, desmayos, lipotimias, síncope y «shock». Heridas: clasificación, síntomas y signos. Tratamiento básico. Hemorragias: clasificación, síntomas y signos. Tratamiento básico. Traumatismos: esguinces, contusiones, luxaciones, fracturas, traumatismos torácicos, traumatismos craneoencefálicos, traumatismos de la columna vertebral, síndrome de aplastamiento, politraumatizados y traslados. Accidentes de tráfico: orden de actuación, medidas respecto a la seguridad de la circulación y a los heridos en el accidente y aspectos esenciales de los accidentes de tráfico. Lesiones producidas por calor y por frío. Cuerpos extraños: en la piel, ojos, oídos y nariz. Accidentes eléctricos. Electrocutación: lesiones producidas por la electricidad y los rayos. Intoxicaciones por alcohol y estupefacientes. Cuadros convulsivos: epilepsia y otros cuadros convulsivos.

##### **4. Intervención de apoyo psicológico al accidentado, familiares e implicados en la situación de urgencia como primer interviniente**

Psicología de la víctima. Comunicación: canales y tipos. Comunicación asistente-accidentado. Comunicación asistente-familia. Habilidades sociales. Actitudes personales que facilitan o dificultan la comunicación. Estrategias de control del estrés. Apoyo psicológico ante situaciones de emergencia: crisis, duelo, tensión, agresividad y ansiedad.

#### **Parámetros de contexto de la formación:**

#### **Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

#### **Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la asistencia como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

– Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

– Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## **ANEXO XV**

### **Cualificación profesional: Iniciación deportiva en golf**

#### **Familia Profesional: Actividades Físicas y Deportivas**

**Nivel: 2**

**Código: AFD613\_2**

#### **Competencia general**

Concretar, dirigir y dinamizar actividades dirigidas a la iniciación deportiva en golf colaborando en la operativa y funcionamiento del club, apoyando en la organización de competiciones y eventos, bajo la supervisión de la persona responsable, de manera que permitan conseguir la satisfacción de los participantes en la actividad, desde un enfoque saludable de respeto al medio y de competición.

#### **Unidades de competencia**

**UC2029\_2:** Ejecutar técnicas de golf disponiendo de un hándicap máximo de 44

**UC2030\_2:** Concretar, dirigir y dinamizar sesiones secuenciadas de iniciación deportiva en golf

**UC2031\_2:** Dar apoyo logístico en el funcionamiento de la instalación de golf y organizativo en eventos sociales y competiciones de iniciación deportiva en golf

**UC0272\_2:** Asistir como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia

## Entorno Profesional

### Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en clubes de golf, canchas específicas de práctica de golf sin campo, instalaciones indoor preparadas al efecto y campos de golf de naturaleza pública o privada, ya sea en grandes, medianas, pequeñas o microempresas, tanto por cuenta propia como ajena, con independencia de su forma jurídica, mediante prácticas de iniciación deportiva en golf y tareas de apoyo en la operativa del club. Desarrolla su actividad dependiendo en su caso, funcional y/o jerárquicamente de un superior, colaborando y de manera coordinada con otros profesionales. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable, así como de respeto por el medio.

### Sectores Productivos

Se ubica en los sectores del deporte, ocio y tiempo libre.

### Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

*Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprensivo de mujeres y hombres.*

Asistentes en la operativa de la instalación de golf: master-caddy

Monitores de iniciación deportiva en golf

Auxiliares de organización y control de competiciones de golf

### Formación Asociada (420 horas)

#### Módulos Formativos

**MF2029\_2:** Técnicas de iniciación deportiva en golf hasta un hándicap de 44 (120 horas)

**MF2030\_2:** Metodología de la iniciación deportiva en golf (120 horas)

**MF2031\_2:** Apoyo logístico y organizativo en el funcionamiento de la instalación y en el desenvolvimiento de eventos sociales y competiciones de iniciación deportiva en golf (120 horas)

**MF0272\_2:** Primeros auxilios (60 horas)

### UNIDAD DE COMPETENCIA 1: EJECUTAR TÉCNICAS DE GOLF DISPONIENDO DE UN HÁNDICAP MÁXIMO DE 44

Nivel: 2

**Código: UC2029\_2**

**Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Originar vuelos de la bola con coordinación y control dominando los factores de impacto para ejemplificar las acciones técnicas en la iniciación deportiva.

CR1.1 La velocidad del palo se modifica, con precisión y control, generando variedad de distancias y trayectorias de vuelo.

CR1.2 El ángulo de ataque en el impacto se ajusta con precisión y control, generando variedad de distancias, trayectorias de vuelo y efecto de retroceso.

CR1.3 La orientación de la cara del palo en el impacto se modifica con precisión y control, generando variedad de efectos y direcciones en el vuelo de la bola.

CR1.4 La dirección en la que se mueve la cara del palo en el impacto se modifica con precisión y control, variando la dirección del golpe y generando diferentes efectos.

CR1.5 El punto de impacto centrado en la cara del palo se asegura con precisión y control, consiguiendo la distancia, trayectoria, y efectos laterales o frontales deseados.

CR1.6 Los nueve vuelos de la bola se ejecutan con precisión y control, ajustados a las situaciones de juego.

CR1.7 El efecto de retroceso de la bola se gradúa en función del palo utilizado y el tipo de golpe efectuado en base a un impacto centrado y a la velocidad aplicada.

RP2: Ejecutar las técnicas de los golpes largos en golf con coordinación, control, eficacia y seguridad para aplicarlos en el proceso de iniciación deportiva, y ajustarlos a los modelos técnicos de referencia.

CR2.1 Los fundamentos estáticos en el golpe largo se determinan, estableciendo el grip, la colocación y la propia alineación teniendo en cuenta las capacidades físicas y técnicas de las que se dispone, la posición de la bola y las condiciones de juego.

CR2.2 Los elementos dinámicos en el golpe largo se adaptan, teniendo en cuenta las capacidades físicas y técnicas propias, la posición de la bola y las condiciones de juego.

CR2.3 La técnica del swing de golpe largo se ejecuta, adaptándola a las propias características bajo el modelo técnico de referencia.

CR2.4 El trabajo por repetición en el campo de prácticas se transfiere al juego, simulado en el campo largo mediante aproximaciones y acciones de preparación.

RP3: Ejecutar las técnicas de los golpes cortos en golf con coordinación, control, eficacia y seguridad para aplicarlos en el proceso de iniciación deportiva, y ajustarlos a los modelos técnicos de referencia.

CR3.1 La distancia efectiva a conseguir en el golpe corto, tanto volando como rodando, se determina valorando el punto de bote en el green, así como la inclinación del terreno, posición de la bola, dureza del green, posición de bandera, condiciones de la hierba, climatológicas y de juego.

CR3.2 El palo en el golpe de chip se selecciona en función de la distancia que debe rodar desde el punto de bote en green, acercándose al objetivo con eficiencia y seguridad.

CR3.3 El palo en el golpe de pitch se selecciona, atendiendo a la altura a la que debe volar la bola y el espacio que hay entre ésta, el punto de bote en green y el hoyo.

CR3.4 La amplitud en el movimiento de putt se gradúa, atendiendo a la velocidad de palo requerida para el cálculo de la distancia del golpe.

CR3.5 La estrategia para salir de bunker corto de green se determina, considerando la posición de la bola, el tipo, cantidad y estado de la arena, la altura y proximidad al talud, la distancia al green y el palo utilizado.

CR3.6 Los elementos estáticos en el golpe corto se ejecutan, considerando el grip, la colocación y la alineación propia y teniendo en cuenta las capacidades físicas de las que se dispone, la posición de la bola y las condiciones de juego.

CR3.7 Los elementos dinámicos del golpe corto se ejecutan, considerando las propias capacidades físicas y técnicas, la posición de la bola y las condiciones de juego.

RP4: Reproducir acciones integradas en los golpes cortos y largos de iniciación deportiva en golf, realizando la selección previa de los palos, para su aplicación posterior eficaz en situaciones reales de juego.

CR4.1 La distancia efectiva a conseguir en el golpe largo se determina, considerando la inclinación del terreno, posición de la bola, condiciones de la hierba, climatológicas y de juego.

CR4.2 Los tipos de palo se seleccionan, considerando la distancia efectiva al objetivo y condiciones de juego, aplicándolo al golpe largo.

CR4.3 La estrategia del juego y el tipo de golpe se determina, considerando la distancia del golpe, los diferentes obstáculos, las condiciones climatológicas y posibles áreas de penalización.

CR4.4 La condición de una única posibilidad de golpeo se prepara, acometiendo un proceso de visualización, rutina preparatoria, selección del golpe y del palo y de disposición mental, generando calma y autoconfianza y adecuando la técnica previa al golpeo.

**Contexto profesional:****Medios de producción:**

Palos de golf de diversas características, peso, tamaño y flexibilidad. Bolas de golf. Material didáctico blando, varillas y gomas elásticas. Radar o monitor de lanzamiento. Tees. Esterillas de golpeo. Zonas de práctica habilitadas (naturales o artificiales) «indoor» y «outdoor» (interior y exterior, respectivamente). Instalación deportiva: Cancha de prácticas con puestos de tiro. Banderas y carteles con distancias. Putting green, zona de approach, bunker, campo de juego.

**Productos y resultados:**

Vuelos de la bola ejemplificadoras de acciones técnicas. Golpes largos de golf. Golpes cortos de golf. Reproducción de acciones integradas en los golpes cortos y largos de iniciación deportiva en golf.

**Información utilizada o generada:**

Manuales técnicos de golf, revistas y libros especializados. Vídeos de los modelos técnicos de ejecución específicos de golf. Informes sobre especificaciones técnicas de los palos y los golpes. Prevención de riesgos laborales. Normativa medioambiental.

**UNIDAD DE COMPETENCIA 2: CONCRETAR, DIRIGIR Y DINAMIZAR SESIONES SECUENCIADAS DE INICIACIÓN DEPORTIVA EN GOLF****Nivel: 2****Código: UC2030\_2****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Concretar las sesiones secuenciadas de iniciación deportiva en golf, adaptándolas a las características, necesidades y expectativas de los alumnos, siguiendo la programación de referencia, atendiendo a criterios de accesibilidad y medidas de prevención de riesgos, para adaptar el trabajo a los ciclos de la programación de referencia.

CR1.1 Los objetivos de las sesiones se concretan, atendiendo a la programación de referencia y a las características de los alumnos.

CR1.2 El establecimiento de secuencias de aprendizaje y las herramientas didácticas necesarias para el desarrollo de las sesiones se dispone, previa concreción de las mismas, valorando los objetivos generales, las características de los alumnos y los recursos disponibles.

CR1.3 El planteamiento de la primera sesión de iniciación deportiva se prevé, atendiendo al tipo de clase, número de alumnos en ella, sus habilidades, experiencias previas en golf y en otros deportes, al número de alumnos y a los objetivos de aprendizaje.

CR1.4 La primera salida del alumnado al campo de golf se determina, atendiendo a sus habilidades, su nivel de aprendizaje, a los recursos humanos necesarios, a la

disponibilidad de materiales e instalaciones, disponibilidad de hoyos y capacidades del alumnado.

CR1.5 La duración de la sesión se concreta, atendiendo a la progresión de enseñanza propuesta y en función del número de alumnos del grupo y tipología de clase, entre otras.

CR1.6 La secuencia de las sesiones se especifica, explicitando la ubicación temporal dentro de la programación de referencia, y la carga de trabajo asociada.

CR1.7 Las actividades de seguimiento/evaluación se programan, concretando instrumentos de valoración asociados a ellas y sus protocolos de aplicación.

CR1.8 El modelo de enseñanza se concreta, valorando los objetivos propuestos, recursos disponibles y el perfil del alumnado.

RP2: Preparar la instalación y los medios materiales, atendiendo a la programación de referencia, a criterios de accesibilidad y observando las medidas sobre prevención de riesgos, para garantizar su operatividad durante el desarrollo de las sesiones de iniciación deportiva en golf.

CR2.1 Las instalaciones y recursos necesarios se revisan, previa elección de los mismos, antes de su utilización en las sesiones, atendiendo al tipo de actividad a realizar, comprobando su operatividad, accesibilidad y adaptación a las características individuales del alumnado, identificando los peligros y proponiendo medidas para su prevención.

CR2.2 Los riesgos laborales se estiman según el protocolo y guía para la acción preventiva de la entidad, identificándolos e informando de los resultados al departamento o persona responsable.

CR2.3 Los medios de comunicación de incidencias se comprueban, verificando su operatividad y accesibilidad.

CR2.4 Los medios materiales y de apoyo se distribuyen previa revisión, asegurando su disponibilidad antes del comienzo de cada sesión.

CR2.5 Los medios materiales y de apoyo se guardan en los lugares indicados, asegurando su conservación y seguridad.

CR2.6 Los medios materiales y de apoyo se reparan, efectuando su mantenimiento operativo según indicaciones técnicas de dichos recursos.

CR2.7 La hoja de control de mantenimiento para las comprobaciones rutinarias se cumplimenta, entregándola a la persona responsable.

CR2.8 Las incidencias, fallos y desperfectos de instalaciones y medios materiales encontrados susceptibles de reparación inmediata se resuelven, evaluando su estado y garantizando su funcionalidad.

RP3: Dinamizar sesiones de iniciación deportiva en golf, atendiendo a las medidas de prevención de riesgos y aplicando estrategias metodológicas para garantizar un aprendizaje eficaz del alumnado.

CR3.1 El contenido de la sesión se presenta al inicio de la sesión, mostrando los beneficios del trabajo propuesto.

CR3.2 Las pautas para la orientación hacia el juego se plantean, remarcando la transferencia de los beneficios del trabajo hacia el juego real en el campo.

CR3.3 La seguridad en las sesiones se mantiene, garantizando la ubicación y distancias entre el alumnado, manteniendo la instalación y materiales en condiciones de uso y manejando los tiempos de evolución de juego y tránsito por el campo.

CR3.4 La relación intragrupal durante la sesión colectiva se fomenta, animando a la interacción, el desarrollo de cohesión grupal y la educación en valores.

CR3.5 El clima motivacional se maneja, enfocando los resultados de la sesión a la consecución de los objetivos y utilizando técnicas de refuerzo.

CR3.6 La asistencia al profesor titular se materializa, modulando la intervención en tiempo y forma en función del número de alumnos y sus necesidades.

RP4: Adaptar las sesiones a las particularidades del alumnado dando la respuesta correspondiente en cada caso para garantizar un aprendizaje individualizado.

CR4.1 La disposición de cada alumno para aprender se analiza, atendiendo a sus conocimientos previos, motivación y a su disponibilidad de tiempo para la práctica.

CR4.2 La empatía con el principiante se mantiene, estabilizando la situación de novedad e incertidumbre a la que se enfrenta el alumnado principiante.

CR4.3 Las situaciones de aprendizaje se proponen, conjugando las características físicas, técnicas, cognitivas y emocionales del alumnado, de forma individualizada.

CR4.4 Las actividades propuestas basadas en los procesos atencionales se orientan, considerando las características propias del alumnado en este sentido.

CR4.5 El estilo de aprendizaje de cada alumno se identifica, atendiendo a la conducta utilizada a la hora de enfrentarse a la tarea y a los canales de recepción de información manejados preferentemente.

CR4.6 La fase temporal del aprendizaje en la que se encuentra el alumnado se identifica, adecuando el nivel de exigencia, y tipo de exposición a su evolución.

CR4.7 Los objetivos personales vinculados al aprendizaje del alumnado se consideran, adecuando el ritmo y la exigencia del proceso de enseñanza a la circunstancia.

RP5: Proporcionar explicaciones asociadas a demostraciones y correcciones al alumnado evidenciando habilidad técnica y un lenguaje adaptado a su nivel, bajo el modelo técnico de referencia, para fundamentar y garantizar el aprendizaje.

CR5.1 El tipo de comunicación se maneja, previa selección, dando sentido a la explicación a aportar.

CR5.2 La comunicación a través de la manipulación (canal kinestésico) se maneja, generando las correcciones que las ejecuciones del alumnado requieren.

CR5.3 La escucha activa se manifiesta, atendiendo a las necesidades del alumnado, utilizando un lenguaje no verbal de interés y manteniendo contacto ocular con ellos.

CR5.4 La proximidad física se adapta, creando el espacio personal que el alumnado necesita y reduciendo la distancia en los casos necesarios.

CR5.5 El paralenguaje se maneja, modulando la expresión, aportando significado al mensaje y activando la atención del alumnado.

CR5.6 La propuesta de ejercicios se explica despacio y de forma clara al alumnado, con material de apoyo, identificando los posibles errores de manera anticipada.

CR5.7 La ejemplificación de gestos deportivos se ejecuta con dominio, apoyándose en el modelo técnico de referencia.

RP6: Ejecutar los procedimientos de seguimiento y valoración del cumplimiento de la programación de referencia de iniciación deportiva y del desarrollo de las actividades derivadas de ella.

CR6.1 Las técnicas e instrumentos de seguimiento y valoración de la programación se valoran, atendiendo a la metodología expresada en la programación de referencia en función de las características del alumnado, registrando las incidencias y dificultades derivadas de su aplicación.

CR6.2 La información obtenida de la aplicación de las técnicas e instrumentos de valoración se trata de forma sistemática y objetiva respecto a su cálculo y registro.

CR6.3 Los datos obtenidos de los controles de calidad del programa de referencia se transmiten a la persona responsable en la fecha, modelo de recogida y registro de datos y soporte físico y/o informático previstos en la programación de referencia.

CR6.4 El feedback aportado sobre los ejercicios propuestos se aplica, valorando las ejecuciones y aportando las informaciones con un lenguaje adaptado a las características y nivel técnico del alumnado incidiendo en la corrección del error.

## Contexto profesional:

## Medios de producción:

Palos de golf. Bolas de golf. Tees. Esterillas de golpeo. Monitores de lanzamiento. Zonas de práctica habilitadas (naturales o artificiales)»indoor» y «outdoor» (interior y exterior, respectivamente). Ayudas de enseñanza (espejos, guías de swing, varillas de alineación,

entre otros) y de entrenamiento multideportivo (conos, cuerdas, aros, entre otros). Sala o material de videoanálisis. Vídeos técnicos. Fichas de procedimiento y seguimiento técnico de la sesión. Cuadrante de horario de sesiones. Pantalla para mostrar imágenes. Pizarra. Espacio físico en el campo de golf dispuesto para que se pueda recorrer.

### **Productos y resultados:**

Concreción de sesiones secuenciadas de iniciación deportiva en golf. Revisión de la instalación y de los medios materiales. Dinamización de sesiones de iniciación deportiva en golf. Adaptación de las sesiones a las particularidades de los deportistas.

### **Información utilizada o generada:**

Fichas de sesión de clases. Manuales de didáctica del golf para principiantes. Recopilación de las características físicas y aerodinámicas que influyen sobre la trayectoria de los golpes y cómo interacciona con las capacidades físicas de las distintas personas. Recursos didácticos como imágenes o ejercicios sensoriales refrendados con la utilización de radares o monitores de lanzamiento. Prevención de riesgos laborales. Pautas de prevención de riesgos para los deportistas y el alumnado. Carteles informativos sobre el uso y circulación en las instalaciones. Guía del docente donde se especifica la metodología de enseñanza, el criterio de formación de grupos, el programa docente con la secuenciación de las sesiones, la evolución esperada del jugador, fichas para realizar estadísticas y hacer el seguimiento del alumno de su aprendizaje. Canales de comunicación con el usuario.

## **UNIDAD DE COMPETENCIA 3: DAR APOYO LOGÍSTICO EN EL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTALACIÓN DE GOLF Y ORGANIZATIVO EN EVENTOS SOCIALES Y COMPETICIONES DE INICIACIÓN DEPORTIVA EN GOLF**

**Nivel: 2**

**Código: UC2031\_2**

### **Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Dar servicio de información a la clientela (presencial, telefónica, entre otras), siguiendo las pautas marcadas por la dirección, con amabilidad y profesionalidad para fortalecer la actividad comercial de la instalación.

CR1.1 La información general sobre actividades y servicios se provee, atendiendo a la clientela de forma presencial o a través de los diferentes canales de comunicación (atención telefónica, email, entre otros) con amabilidad y aportando mensajes claros.

CR1.2 El calendario de actividades, horarios y las características de cada una de ellas se facilita a la clientela y los deportistas, haciendo uso de los diferentes medios de transmisión de información: la red-web, newsletters (información periódica enviada a una lista de distribución de personas, previo consentimiento, tablón de anuncios, entre otros), mostrándolo con antelación respecto a la fecha de ejecución.

CR1.3 La valoración sobre las condiciones climatológicas y el cuidado de la instalación se da a conocer a la clientela y los deportistas, informando de los posibles riesgos o incidencias, optimizando el desarrollo de las actividades en condiciones de máxima seguridad.

RP2: Dinamizar las ventas, el alquiler de material deportivo, las inscripciones a los cursos y demás actividades/servicios comerciales propios de la operativa de la instalación con diligencia y amabilidad para potenciar el servicio a la clientela y la oferta de servicios de forma integral.

CR2.1 El material necesario para la práctica del golf (ropa, material deportivo, complementos y consumibles, entre otros) se dispone para la venta en cada caso, ayudando a la clientela y los deportistas a escoger entre sus preferencias y satisfacer sus necesidades.

CR2.2 La información específica sobre el material deportivo, asociada a la venta del producto, se proporciona con honestidad y argumentos técnicos, resolviendo con claridad y rigor las dudas y necesidades de la clientela.

CR2.3 El material de alquiler y las hojas de registro se gestionan, siguiendo los criterios de orden, limpieza y calidad que requiere la intervención en el servicio y los objetivos de rentabilidad previstos por la dirección del departamento.

CR2.4 La inscripción a cursos, inscripción a torneos y participación en demás eventos se promueve, atendiendo a la planificación desarrollada por la dirección del departamento, a través de diferentes medios de comunicación idóneos en cada caso (teléfono, redes sociales, web, boletines, tabloneros de anuncios, de viva voz, entre otros).

CR2.5 Los sistemas informáticos necesarios para la organización, control, y cobro de los servicios y productos se manejan con eficacia y rigor, cumpliendo la normativa sobre protección de datos y siguiendo los procedimientos establecidos por la dirección del departamento.

RP3: Asumir tareas de revisión, orden y limpieza de instalaciones, medios de transporte de material y demás recursos, implementando los protocolos marcados por la dirección y colaborando en la realización del inventario para garantizar el control y la calidad de servicio en la actividad general.

CR3.1 Las instalaciones para la práctica deportiva, las dependencias para la operativa de la escuela de golf, las dependencias para la venta, alquiler de material deportivo y atención a la clientela (como el campo de prácticas, oficina de la escuela de golf, tienda, almacén de material deportivo, entre otros) se mantienen limpias y ordenadas, implementando los protocolos de mantenimiento de recursos de uso cotidiano y el apoyo a departamentos específicos de mantenimiento de material y equipamiento de instalaciones.

CR3.2 Los almacenes de material y de productos destinados a la venta o al alquiler se gestionan, utilizando los protocolos de orden, de inventariado, de organización y de gestión de incidencias que determine en sus manuales de procedimientos la dirección del departamento o de la instalación (hojas de seguimiento, cantidades mínimas disponibles, fechas de reposición, periodos de revisión técnica, entre otros).

CR3.3 Los almacenes, taquillas y cuartos de almacenaje de material deportivo de la clientela se gestionan, utilizando los protocolos de custodia, orden, organización y gestión de incidencias (disponer de etiquetas de identificación, organizar llaves de custodia, alquiler o venta de candados, numerarlos, entre otros).

CR3.4 Los elementos y material deportivo de alquiler se mantienen ordenados y en estado de uso, dando respuesta a las necesidades y expectativas de la clientela.

CR3.5 Los vehículos y medios de transporte del material deportivo para el desarrollo de las actividades o de alquiler se mantienen en condiciones de uso, optimizando su funcionamiento, su imagen y su rendimiento vital y comercial, mediante los protocolos e instrucciones diseñadas por la dirección y por la empresa fabricante.

CR3.6 La existencia de artículos y productos a la venta o en alquiler (inventariado) se actualizan, siguiendo las pautas detalladas por la dirección del departamento en cuanto a frecuencia, metodología, y utilización de medios de conteo manuales o informáticos.

CR3.7 Las labores de mantenimiento, posible reparación y adecuación del material deportivo (clubfitting) se ejecutan de acuerdo a los estándares de calidad previstos por la dirección del departamento y sometidos a las posibles limitaciones técnicas y de recursos disponibles de la instalación.

CR3.8 El estado del campo se comprueba, siguiendo las directrices recibidas por la persona responsable, atendiendo a estándares definidos por requerimientos técnicos de mantenimiento de campos de golf y a los reglamentos aplicables.

RP4: Intervenir en el desempeño de los puestos de «Starter» (controlador de horarios de salida al campo principalmente) y «Marshall» (controlador del ritmo de juego y circulación en el campo), implementando funciones de Gestión de Juego para asegurar el orden, ritmo de juego y viabilidad en la utilización y funcionamiento del campo de golf evitando incidentes.

CR4.1 Las reglas locales de juego, las normas de cortesía, y protocolos de utilización de la instalación de obligado cumplimiento se divulgan a la clientela con eficiencia y rigor, de manera educada, amable y eficaz.

CR4.2 Las posibles incidencias en el servicio que afecten al uso de las instalaciones o a la prestación de los servicios (roturas, inundaciones, tormentas eléctricas, entre otras), se comunican a la dirección de cada departamento o del centro, siguiendo protocolos preestablecidos por la dirección.

CR4.3 La información técnico-deportiva sobre hándicaps, ritmo de juego y normas de cortesía, entre otros, se divulgan mediante tablas, gráficos, medios audiovisuales y recomendaciones personales con garantías de ser comprendido por clientela y deportistas.

CR4.4 Las normas de actuación en caso de emergencias médicas o meteorológicas de última hora se informan mediante tablas, gráficos, medios audiovisuales y recomendaciones personales con garantías de ser comprendido por clientela y deportistas.

CR4.5 La coordinación con otros técnicos y el trabajo en equipo se efectúa con diligencia conforme a las directrices marcadas en la entidad, los roles asignados y bajo la supervisión de la persona responsable.

RP5: Ejecutar acciones de apoyo organizativo y de gestión en eventos y competiciones de iniciación deportiva en golf con diligencia para garantizar la participación de los deportistas y contribuir a su eficiente implementación.

CR5.1 La información sobre la organización, el reglamento y participación en el evento o competición de iniciación deportiva en golf se comunica previa identificación de la misma, a los asistentes, deportistas o espectadores, interviniendo en adecuar su conducta a lo requerido por el evento.

CR5.2 Los documentos, licencias, inscripciones y resultados de competiciones se tramitan en tiempo y forma, asegurando la participación y gestión de datos en condiciones normativas regladas y de seguridad.

CR5.3 Las operaciones de organización y gestión de eventos de promoción, y competiciones de golf (preparación de instalaciones, recursos humanos, medios materiales, entre otros) se ejecutan, colaborando con otros técnicos, con diligencia y seguridad, conforme a las directrices marcadas en la entidad y bajo la supervisión de la persona responsable.

CR5.4 Las tareas de apoyo en los eventos y competiciones se materializan, asistiendo en funciones de asesoramiento conforme a la normativa deportiva de golf, al reglamento de competiciones y a las directrices recibidas por la persona responsable.

CR5.5 Las técnicas e instrumentos de recogida de datos para la valoración del evento o competición y la participación de los deportistas de iniciación deportiva en golf se aplican, registrando los resultados obtenidos en el modelo y soporte físico y/o informático bajo la supervisión de la persona responsable.

### **Contexto profesional:**

### **Medios de producción:**

“Hardware” y “software” informático, específico para cada actividad. Material de producción de carteles. Medios de comunicación (walkie talkies, tablets informáticas, teléfonos). Impresoras de tarjetas de juego. Medios de cobro. Material y herramientas para la reparación y montaje de palos de golf. Lectores digitales de códigos de barras y etiquetas. Infladores neumáticos. Manguera a presión. Pistolas de aire comprimido. Productos de limpieza. Buggies.

### **Productos y resultados:**

Servicio de información a la clientela. Dinamización de ventas de alquiler del material deportivo, de las inscripciones a cursos y demás actividades/servicios comerciales propios de la operativa de la instalación. Tareas de revisión, orden y limpieza de instalaciones, medios de transporte de material y demás recursos. Intervención en el desempeño de los puestos de «Starter» y «Marshall». Acciones de apoyo organizativo y de gestión en eventos y competiciones de iniciación deportiva en golf.

### **Información utilizada o generada:**

Información meteorológica. Horarios para la reserva previa de las instalaciones. Calendario de previsión de actividades y eventos. Documentos que verifiquen el pago del servicio. Control del nivel de juego de la clientela y de su alta federativa. Control de los

resultados en el campo de golf. Seguimiento del ritmo de juego por parte de la clientela y los deportistas en el campo de golf. Características organizativas de cada evento. Páginas web con características y detalles específicos de cada actividad y/o área de negocio de la instalación. Formularios de expedición de licencia y hándicap, modelo del examen de hándicap propuesto. Prevención de riesgos laborales. Normativa medioambiental.

## **UNIDAD DE COMPETENCIA 4: ASISTIR COMO PRIMER INTERVINIENTE EN CASO DE ACCIDENTE O SITUACIÓN DE EMERGENCIA**

**Nivel: 2**

**Código: UC0272\_2**

### **Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Buscar signos de alteraciones orgánicas según los protocolos establecidos, para la valoración inicial del accidentado, como primer interviniente.

CR1.1 La señalización y el balizamiento según lo establecido, se realizan utilizando los elementos disponibles para acotar el lugar de la emergencia.

CR1.2 La información sobre el estado del accidentado y las causas del accidente se recaba, estableciendo comunicación cuando es posible, con el mismo o con los posibles testigos y asistentes ocasionales al suceso, para valorar la situación inicial.

CR1.3 Las técnicas de valoración con ligeros zarandeos en los hombros y toques en las mejillas, se efectúan, para valorar el nivel de consciencia del accidentado.

CR1.4 La observación de los movimientos del pecho y la emisión de sonidos y aliento acercándose a su cara, se efectúa, para comprobar la respiración del accidentado.

CR1.5 El estado de la circulación sanguínea se comprueba, mediante la observación del ritmo respiratorio del accidentado y movimientos de sus miembros.

CR1.6 Los mecanismos de producción del traumatismo se identifican para buscar las posibles lesiones asociadas.

CR1.7 Los elementos de protección individual se utilizan para prevenir riesgos laborales durante la asistencia al accidentado.

CR1.8 El servicio de atención de emergencias, se contacta, para informar de los resultados de la valoración inicial realizada, comunicando la información recabada, consultando las maniobras que se vayan a aplicar y solicitando otros recursos que pudiesen ser necesarios.

RP2: Asistir al accidentado con maniobras de soporte ventilatorio y/o circulatorio básico, para mantener o recuperar las constantes vitales, conforme a protocolos establecidos.

CR2.1 La asistencia inicial a personas en situación de compromiso ventilatorio y/o cardiocirculatorio, se presta, ejerciendo vigilancia y seguimiento constante para detectar cualquier cambio significativo en la situación de partida.

CR2.2 La apertura, limpieza y desobstrucción de la vía aérea ante un obstáculo o cuerpo extraño, se realiza, mediante las técnicas manuales o aspirador según la situación, conforme a protocolos establecidos, para asegurar la ventilación.

CR2.3 La permeabilidad de la vía aérea en accidentados inconscientes se preserva, mediante la aplicación de la técnica postural que la asegure, para preservar la ventilación.

CR2.4 Las técnicas ventilatorias con balón resucitador manual y/u oxígeno se seleccionan, conforme a protocolos establecidos, para permitir una ventilación artificial del accidentado ante evidentes signos de hipoxia.

CR2.5 Las técnicas de reanimación cardiorrespiratoria se aplican, conforme a protocolos establecidos, ante una situación de parada cardiorrespiratoria, para recuperar las constantes vitales.

CR2.6 El desfibrilador semiautomático, en caso de necesidad, se utiliza para la reanimación del accidentado, conforme a la normativa aplicable y protocolos establecidos.

CR2.7 Las técnicas de hemostasia ante hemorragias externas se aplican para impedir un shock hipovolémico.

CR2.8 Las técnicas posturales, se aplican, cuando el accidentado se encuentra en situación de compromiso ventilatorio o presenta signos evidentes de «shock», para evitar aspiraciones de vómitos, obstrucciones y favorecer la respiración.

RP3: Prestar la atención inicial al accidentado, aplicando los primeros auxilios iniciales en situaciones de emergencia que no impliquen una parada cardio-respiratoria, para mantener las constantes vitales según el protocolo establecido.

CR3.1 La apertura de la vía aérea se realiza, mediante la maniobra frente-mentón para evitar el taponamiento de la laringe por la lengua.

CR3.2 La alineación manual de la columna cervical se realiza ante existencia de una lesión para protegerla y minimizar los riesgos de una mayor.

CR3.3 La atención específica a accidentados que han sufrido lesiones por agentes mecánicos, físicos o químicos se presta, aplicando las técnicas para cada situación conforme a protocolos establecidos.

CR3.4 La atención específica a la parturienta ante una situación de parto inminente se presta, conforme al protocolo de actuación establecido, transmitiendo tranquilidad y serenidad.

CR3.5 La atención específica indicada a las personas con crisis convulsivas, se presta, para minimizar posibles riesgos de lesiones físicas, conforme a protocolos establecidos.

CR3.6 La atención específica indicada a las personas con atragantamiento, se presta, discriminando los casos especiales de embarazadas, personas obesas y niños conforme a protocolos establecidos, transmitiendo tranquilidad y serenidad.

CR3.7 La atención específica indicada a las personas con quemaduras, se presta, conforme a protocolos establecidos y se coloca en posición antishock ante una quemadura de gran extensión, para minimizar riesgos.

CR3.8 La atención específica indicada a las personas con hemorragia, se presta, conforme a protocolos establecidos para evitar una lipotimia.

RP4: Aplicar las técnicas de movilización e inmovilización al accidentado, y en su caso interviniendo con los primeros auxilios, para asegurar el posible traslado.

CR4.1 El lugar de seguridad se selecciona, conforme a protocolos establecidos, para colocar al accidentado hasta la llegada de los servicios sanitarios de emergencia y minimizar los riesgos.

CR4.2 Las técnicas de movilización e inmovilización se aplican para colocar al accidentado en una posición anatómica no lesiva hasta que acudan a la zona los servicios sanitarios de emergencia o para proceder a su traslado en caso necesario.

CR4.3 Las técnicas posturales, se aplican, cuando el accidentado se encuentra en situación de compromiso ventilatorio o presenta signos evidentes de «shock», para minimizar riesgos.

CR4.4 Los tipos de accidentados y lesiones, se discriminan, para intervenir en aquellos casos que no precisen de otros profesionales.

CR4.5 Las técnicas de intervención de primeros auxilios con los accidentados inmovilizados, se discriminan, para aplicar aquellas propias de un técnico de nivel como primer interviniente, en función de la gravedad y los tipos de lesiones o proceder inmediatamente a su traslado.

RP5: Intervenir con técnicas de comunicación y apoyo emocional al accidentado, familiares e implicados en la situación de urgencia siguiendo los protocolos establecidos, para facilitar la asistencia, traslado y minimizar los riesgos.

CR5.1 Los signos de ataque de pánico, ansiedad y/o estrés de la víctima motivado por el accidente, se identifican observando el aumento del ritmo cardíaco, palmas sudorosas, dificultad para respirar, sensación subjetiva de ataque cardíaco, y sentimientos de temor para aplicar las técnicas de apoyo emocional hasta su traslado, siguiendo los protocolos establecidos.

CR5.2 La comunicación del accidentado con su familia se facilita, desde la toma de contacto hasta su traslado, atendiendo, en la medida de lo posible, a sus requerimientos.

CR5.3 La información a familiares, accidentado o persona relacionada, se realiza de manera respetuosa e infundiendo confianza, sobre aquellas cuestiones que se puedan plantear dentro de sus competencias.

CR5.4 Los familiares de los accidentados, se atienden, para ofrecerles información sobre las cuestiones que puedan plantear dentro de sus competencias.

CR5.5 La solicitud de información por parte de la familia de los accidentados se atiende para ofrecerles datos sobre las cuestiones que puedan plantear dentro de sus competencias.

**Contexto profesional:**

**Medios de producción:**

Material de movilización e inmovilización. Material electromédico. Botiquín. Balón resucitador autoinflable. Desfibrilador semiautomático. Equipos de protección individual. Sistema de comunicación. Kit de organización en catástrofe. Protocolos de actuación. Material de señalización y balizamiento. Material de autoprotección.

**Productos y resultados:**

Signos de alteraciones orgánicas detectados como primer interviniente. Aplicación de las técnicas de soporte ventilatorio y/o circulatorio básicas. Atención inicial y primeros auxilios básicos iniciales en situaciones de emergencia que no impliquen una parada cardio-respiratoria. Técnicas de movilización e inmovilización al accidentado aplicadas para asegurar el posible traslado. Intervención con técnicas de comunicación y apoyo emocional al accidentado, familiares e implicados en la situación de urgencia. Comunicación con los servicios de atención de emergencias. Intervención a su nivel en situaciones de emergencias colectivas y catástrofes.

**Información utilizada o generada:**

Manuales de primeros auxilios. Revistas y bibliografía especializada. Protocolos de actuación. Informes.

**MÓDULO FORMATIVO 1: TÉCNICAS DE INICIACIÓN DEPORTIVA EN GOLF HASTA UN HÁNDICAP DE 44**

**Nivel: 2**

**Código: MF2029\_2**

**Asociado a la UC: Ejecutar técnicas de golf disponiendo de un hándicap máximo de 44**

**Duración: 120 horas**

**Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Dominar los factores de impacto con coordinación y control, originando vuelos específicos de bola.

*CE1.1 Modificar velocidades del palo con precisión y control, generando variedad de distancias y trayectorias de vuelo.*

*CE1.2 Ajustar ángulos de ataque en los golpes con precisión y control, generando variedad de distancias, trayectorias de vuelo y efecto de retroceso.*

*CE1.3 Evidenciar modificaciones en la orientación de la cara del palo con precisión y control generando diferentes direcciones y efectos en el vuelo de bola.*

*CE1.4 Evidenciar modificaciones en la dirección de la cara del palo con precisión y control, variando las direcciones del golpe y generando diferentes efectos.*

*CE1.5 Evidenciar variaciones en el punto de impacto en la cara del palo, consiguiendo modificar la distancia, la trayectoria, los efectos laterales y los efectos verticales.*

*CE1.6 Demostrar dominio técnico en la ejecución de los nueve vuelos de la bola con precisión y control, ajustándolos a las situaciones de juego.*

*CE1.7 Evidenciar dominio en la graduación del efecto de retroceso, con precisión y control.*

**C2:** Desarrollar técnicas de golpes largos en golf con coordinación, control, eficacia y seguridad, ajustándolos a los modelos técnicos de referencia.

*CE2.1 Determinar grip, colocación y alineación en golpes largos, teniendo en cuenta las propias capacidades físicas y técnicas de las que se dispone, la posición de la bola y las condiciones de juego, en diferentes situaciones.*

*CE2.2 Adaptar los elementos dinámicos en golpes largos, teniendo en cuenta las capacidades físicas y técnicas propias la posición de la bola y las condiciones de juego, en diferentes situaciones.*

*CE2.3 Dominar la técnica del swing de golpe largo, adaptándola a las propias características bajo el modelo técnico de referencia.*

*CE2.4 Desarrollar técnicas de transferencia del aprendizaje por repetición en el campo de prácticas al juego simulado en el campo largo mediante aproximaciones y acciones de preparación.*

**C3:** Desarrollar técnicas de golpes cortos en golf con coordinación, control, eficacia y seguridad, ajustándolos a los modelos técnicos de referencia.

*CE3.1 Determinar distancia efectiva a conseguir en golpes cortos tanto volando como rodando, valorando puntos de bote en el green, inclinación del terreno, posición de la bola, dureza del green, posición de bandera, condiciones de la hierba, condiciones climatológicas y situación de juego, de cada situación.*

*CE3.2 Seleccionar el palo en golpes de chip en función de la distancia que debe rodar desde el punto de bote en green, con eficiencia y seguridad, acercándose a diferentes objetivos propuestos.*

*CE3.3 Evidenciar criterios de selección del palo en el golpe de pitch en función de la altura a la que debe volar la bola y el espacio entre el punto de bote en green y el hoyo.*

*CE3.4 Graduar la amplitud en el movimiento de putt en función de la velocidad de palo requerida para calcular la distancia del golpe.*

*CE3.5 Decidir estrategias para salir de bunker corto, considerando la posición de la bola, el tipo, cantidad y estado de la arena, la altura y proximidad al talud, la distancia al green y el palo utilizado, en cada caso.*

*CE3.6 Ejecutar los elementos estáticos en el golpe corto considerando el grip, la colocación y alineación propia y teniendo en cuenta las propias capacidades físicas, la posición de la bola y las condiciones de juego, en cada caso.*

*CE3.7 Ejecutar los elementos dinámicos del golpe corto, considerando las propias capacidades físicas y técnicas, la posición de la bola y las condiciones de juego, en cada caso.*

C4: Demostrar dominio en la ejecución de acciones integradas en golpes cortos y largos de iniciación deportiva, realizando la selección previa de los palos, en situaciones reales de juego.

*CE4.1 Determinar distancias efectivas a conseguir en golpes largos, considerando la inclinación del terreno, posición de la bola, condiciones de la hierba, condiciones climatológicas y de juego, en diferentes situaciones planteadas.*

*CE4.2 Seleccionar tipos de palo para el golpe largo, considerando la distancia efectiva al objetivo y condiciones de juego, en diferentes situaciones planteadas.*

*CE4.3 Decidir estrategias del juego y tipos de golpe, considerando la distancia del golpe, los diferentes obstáculos, las condiciones climatológicas y posibles áreas de penalización, en cada caso.*

*CE4.4 Evidenciar situaciones de preparación de únicas posibilidades de golpeo, acometiendo procesos de visualización y rutina preparatoria, selección del golpe y del palo, de disposición mental propia generadora de calma y confianza y de adecuación técnica previa a dichas situaciones.*

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

Ninguna.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla.

Demostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria.

Comunicarse eficazmente con las personas correspondientes en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Respetar los procedimientos y normas internas de la organización.

Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación entre mujeres y hombres.

### **Contenidos:**

#### **1. Aplicación de las leyes de impacto del vuelo de la bola en la iniciación deportiva en golf**

Los palos y sus características; las bolas y sus características. Análisis de las leyes o factores de impacto: la cara del palo, la línea del swing, ángulo de aproximación, velocidad e impacto centrado. Swing: causas o elementos físicos que afectan a las leyes o factores de impacto. D plane. Tipos de vuelos. Descripción: fade, slice, push, recto, draw, hook, pull y sus posibles combinaciones. Influencia de los aspectos atmosféricos en el vuelo de la bola.

#### **2. Técnicas de los golpes largos en golf**

El Stance o posición en golf en golpe largo. Orden de colocación. Golpe largo: técnicas de empuñadura, alineación y colocación. Tipos de palos para los golpes largos. Tipos de grips en los golpes largos.

#### **3. Técnicas de los golpes cortos en golf**

Tipos de palos para los golpes cortos. Tipos de grips en los golpes cortos. Golpe de putt: técnicas de empuñadura, alineación y colocación. Golpe de chip: técnicas de empuñadura, alineación y colocación. Golpe de pitch: técnicas de empuñadura, alineación y colocación. Golpe de bunker: técnicas de empuñadura, alineación y colocación.

#### **4. Ejecución de acciones integradas de golpes cortos y largos para el desarrollo del juego en iniciación deportiva en golf**

Elementos dinámicos básicos del golpe largo. Plano de swing y trasmisión de energía cinética del swing. Relación entre los elementos básicos como cinemática del swing, posiciones del palo y cuerpo y las trayectorias de los golpes. Amplitud del movimiento en golpe de putt. Selección del palo en función de la distancia, altura y fuerza. Estrategias para salir de un bunker y alcanzar un green. Golpes de putt, chip, pitch y juego largo en función de la climatología. Seguridad en la práctica.

### **Parámetros de contexto de la formación:**

#### **Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller (Espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación).
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

### **Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con ejecutar técnicas de golf disponiendo de un hándicap máximo de 4.4, que se acreditará simultáneamente mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## **MÓDULO FORMATIVO 2: METODOLOGÍA DE LA INICIACIÓN DEPORTIVA EN GOLF**

**Nivel: 2**

**Código: MF2030\_2**

**Asociado a la UC: Concretar, dirigir y dinamizar sesiones secuenciadas de iniciación deportiva en golf**

**Duración: 120 horas**

### **Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Confeccionar sesiones secuenciadas de iniciación deportiva en golf, a partir de una programación de referencia dada, adaptándolas a características, necesidades y expectativas de deportistas-tipo, atendiendo a criterios de accesibilidad y medidas de prevención de riesgos.

*CE1.1 En un supuesto práctico de programación de referencia de iniciación deportiva en golf, para un individuo o un grupo de deportistas concreto, conociendo sus características previamente, en una instalación concreta de golf:*

- *Plantear los objetivos de sesión, adecuándolos a las características de los deportistas.*
- *Concretar secuencias de aprendizaje a partir de los objetivos propuestos.*
- *Determinar los recursos necesarios para las sesiones propuestas, atendiendo al contexto de la instalación deportiva.*

*CE1.2 Plantear posibles sesiones iniciales de iniciación deportiva, atendiendo a las habilidades, experiencias previas en golf y en otros deportes, y a determinados objetivos de aprendizaje, en relación a un número de alumnos-tipo, propuesto.*

*CE1.3 En un supuesto práctico de programación de iniciación deportiva en golf, con deportistas que no han salido previamente al campo de golf:*

- Determinar la sesión de primera salida, atendiendo a la secuencia de aprendizaje diseñada, y a las capacidades del deportista.*
- Determinar las condiciones necesarias para la primera salida, atendiendo a los recursos humanos necesarios, a la disponibilidad de materiales e instalaciones y disponibilidad de hoyos.*

*CE1.4 En un supuesto práctico de programación de referencia de iniciación deportiva en golf, para un grupo de deportistas concreto, conociendo sus características previamente, en una instalación concreta de golf:*

- Determinar una secuencia de sesiones, explicitando la ubicación temporal dentro del ciclo de la programación de referencia, y la carga de trabajo asociada.*
- Determinar la duración de las sesiones, atendiendo a la progresión de enseñanza propuesta y en función del número de alumnos.*

*CE1.5 Proponer actividades de seguimiento/evaluación a partir de un planteamiento de sesión dado, concretando instrumentos de valoración y sus protocolos de aplicación.*

*CE1.6 Concretar posibles modelos de enseñanza a aplicar a partir de unos objetivos de sesión propuestos, recursos disponibles y el perfil dado de deportistas.*

**C2:** Describir el procedimiento de preparación de una instalación y medios materiales necesarios, atendiendo a una programación de referencia dada de iniciación deportiva en golf, a criterios de accesibilidad y a medidas sobre prevención de riesgos.

*CE2.1 En un supuesto práctico de implementación de una sesión de iniciación deportiva en golf, en una instalación deportiva propia para su desarrollo:*

- Revisar la instalación antes de su utilización en la sesión, comprobando su operatividad, accesibilidad y adaptación a las características individuales de los deportistas, identificando los peligros y proponiendo medidas para su prevención.*
- Estimar los posibles riesgos laborales amenazantes según el protocolo y guía para la acción preventiva de la entidad.*
- Informar de los resultados de la estimación de posibles riesgos laborales al departamento o persona responsable, siguiendo los protocolos establecidos por la entidad.*

*CE2.2 Explicar el procedimiento de comprobación de comunicación de incidencias con verificación de su operatividad y accesibilidad en una instalación de golf.*

*CE2.3 En un supuesto práctico de revisión de una instalación y medios materiales necesarios para implementar sesiones vinculadas a una programación de referencia dada de iniciación deportiva en golf:*

– Distribuir los medios materiales y de apoyo previa revisión de los mismos, asegurando su disponibilidad antes del comienzo de cada sesión.

– Guardar los medios materiales y de apoyo en los lugares indicados, asegurando su conservación y seguridad.

– Cumplimentar la hoja de control de mantenimiento para las comprobaciones rutinarias siguiendo el protocolo establecido por la instalación y entregándola a la persona responsable.

**CE2.4** En un supuesto práctico de identificación de incidencias, fallos y desperfectos en una instalación y/o medios materiales necesarios para implementar sesiones vinculadas a una programación de referencia dada de iniciación deportiva en golf:

– Resolver las incidencias, fallos y desperfectos encontrados, susceptibles de reparación inmediata previa evaluación de su estado y garantizando su funcionalidad.

– Ejecutar el mantenimiento operativo de los medios materiales y de apoyo, siguiendo indicaciones técnicas de dichos recursos.

**C3:** Desarrollar técnicas de dinamización de sesiones de iniciación deportiva en golf, atendiendo a medidas sobre prevención de riesgos y aplicando estrategias metodológicas.

**CE3.1** En un supuesto práctico de dinamización de sesión de iniciación deportiva en golf con un grupo concreto de deportistas:

– Presentar al alumnado el contenido de la sesión a impartir en los momentos iniciales de la misma, mostrando los beneficios del aprendizaje a desarrollar.

– Plantear a los deportistas pautas para la transferencia de los beneficios del aprendizaje hacia el juego real en el campo.

**CE3.2** En un supuesto práctico de dinamización de sesión en un campo de golf con un grupo concreto de deportistas del nivel de iniciación:

– Garantizar la seguridad de los deportistas, manteniendo la ubicación y distancias de seguridad entre deportistas.

– Mantener la instalación y materiales requeridos para la sesión en condiciones de uso, incidiendo en la seguridad.

– Garantizar la seguridad durante el desarrollo de la sesión manejando los tiempos de evolución de juego y tránsito por el campo en relación a los deportistas.

**CE3.3** En un supuesto práctico de dinamización de sesión en un campo de golf con un grupo concreto de deportistas del nivel de iniciación:

– Fomentar la relación intragrupal durante la sesión, animando a la interacción, el desarrollo de cohesión grupal y la educación en valores.

– Manejar el clima motivacional, enfocando los resultados de la sesión a la consecución de los objetivos y utilizando técnicas de refuerzo.

*CE3.4 Describir el procedimiento de asistencia a un profesor titular en el contexto de la iniciación deportiva en golf, en función del número de deportistas y sus posibles necesidades.*

C4: Desarrollar técnicas de individualización de la enseñanza en el nivel de iniciación deportiva en golf, acometiendo adaptaciones centradas en las características de los deportistas.

*CE4.1 En un supuesto práctico de observación y análisis del perfil de los deportistas presentes durante la implementación de una sesión de iniciación deportiva en golf con ellos:*

– Analizar la disposición para aprender de cada deportista, atendiendo a los conocimientos previos que poseen y a su motivación.

– Identificar el estilo de aprendizaje de cada deportista, atendiendo a la conducta utilizada a la hora de enfrentarse a la tarea y a sus canales de recepción de información manejados preferentemente.

– Identificar la fase temporal del aprendizaje en la que se encuentra cada deportista, adecuando el nivel de exigencia, y tipo de exposición a cada circunstancia.

*CE4.2 En un supuesto práctico de implementación de sesión de iniciación deportiva en golf con un grupo de deportistas con unas características concretas:*

– Mantener empatía con los deportistas principiantes, entendiendo la situación extraña a la que se enfrentan y apoyando sus aprendizajes.

– Proponer situaciones de aprendizaje, conjugando las características físicas, técnicas, cognitivas y emocionales de cada deportista, de forma individualizada.

*CE4.3 Argumentar el procedimiento de orientación de las actividades propuestas en una sesión, a las características que manifiesta cada deportista, atendiendo al desarrollo de sus procesos atencionales en cada caso.*

C5: Desarrollar técnicas de explicación, demostración y corrección a deportistas del nivel de iniciación deportiva con habilidad técnica y lenguaje adaptado a dicho nivel.

*CE5.1 En un supuesto práctico de explicación a deportistas en el seno de una sesión de iniciación en golf, atendiendo a los aspectos comunicativos:*

– Ejecutar un tipo de comunicación adaptada a la explicación a aportar a los deportistas.

– Establecer comunicación a través del canal kinestésico, generando correcciones a las ejecuciones de los deportistas.

– Manejar el paralenguaje modulando la expresión, aportando significado al mensaje y activando la atención del deportista.

*CE5.2 En un supuesto práctico de interacción comunicativa con deportistas en el seno de una sesión de iniciación en golf, atendiendo a los aspectos comunicativos:*

– Manifestar escucha activa atendiendo a las necesidades de los deportistas, utilizando un lenguaje no verbal de interés y manteniendo contacto ocular con ellos.

– Adaptar la proximidad física creando el espacio personal que el deportista necesita y reduciendo la distancia en los casos necesarios.

*CE5.3 En un supuesto práctico de desarrollo de una sesión de iniciación deportiva en golf, con deportistas con unas determinadas características a los que se les propone ejercicios:*

– Explicar la ejecución a realizar despacio y de forma clara, ejemplificando el movimiento.

– Demostrar la ejecución a realizar, ejemplificando con material de apoyo e identificando los posibles errores de manera anticipada.

C6: Desarrollar procedimientos de seguimiento y valoración de actividades de iniciación deportiva en golf conforme a una programación de referencia dada, incidiendo en el cumplimiento de sus objetivos.

*CE6.1 En un supuesto práctico de evaluación del cumplimiento de una programación de iniciación deportiva en golf, relativa a un grupo de deportistas:*

– Transmitir los datos obtenidos de la aplicación de los controles de calidad a la persona responsable en la fecha establecida, modelo de recogida y registro de datos y soporte físico y/o informático previstos en la programación de referencia.

– Transmitir los datos obtenidos de la aplicación de los controles de calidad en el modelo de recogida y registro de datos y soporte físico y/o informático previstos.

*CE6.2 En un supuesto práctico de evaluación del desarrollo de actividades derivadas de una programación de iniciación deportiva en golf, relativa a un grupo de deportistas:*

– Valorar las técnicas e instrumentos de seguimiento y evaluación a aplicar, atendiendo a la metodología planteada en ella.

– Registrar las incidencias y dificultades derivadas de su aplicación, a partir de la aplicación de técnicas e instrumentos de seguimiento previamente definidas.

– Tratar la información obtenida de la aplicación de las técnicas e instrumentos de valoración de actividades de forma sistemática y objetiva respecto a su cálculo y registro.

*CE6.3 Aplicar feedback sobre los ejercicios propuestos, valorando las ejecuciones y aportando las informaciones con un lenguaje adaptado a las características y nivel técnico de los deportistas incidiendo en la corrección del error.*

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.1, CE1.3 y CE1.4; C2 respecto a CE2.1, CE2.3 y CE2.4; C3 respecto a CE3.1, CE3.2 y CE3.3; C4 respecto a CE4.1 y CE4.2; C5 respecto a CE5.1, CE5.2 y CE5.3; C6 respecto a CE6.1 y CE6.2.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla.

Demstrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria.

Comunicarse eficazmente con las personas correspondientes en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Respetar los procedimientos y normas internas de la organización.

Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación entre mujeres y hombres.

**Contenidos:**

**1. Programación de sesiones de iniciación deportiva en golf**

Vinculación entre programa general y sesión. Planteamiento de objetivos en una sesión de golf. Los contenidos a impartir en la sesión de golf. Estructura de una sesión de golf. Secuencia de ejercicios a lo largo de la sesión.

**2. Intervención didáctica en la iniciación deportiva en golf**

El campo de juego, recorridos. Material del jugador: zapatos, guante y bolsas/carros de transporte del material. Elementos del proceso de enseñanza-aprendizaje y proceso de adquisición de la habilidad motriz en iniciación deportiva en golf. La curva de aprendizaje en el golf. Enseñanza del reglamento del golf. Las 4 fases de implementar cambios y mejorar: entender - practicar - trasferir al campo - aplicar a la competición. Condiciones de práctica. Condiciones de seguridad en la enseñanza de la iniciación deportiva en golf. Estrategias metodológicas específicas en la iniciación deportiva en golf. Técnicas, métodos y estilos de enseñanza en la iniciación deportiva en golf. Control de las contingencias y corrección de errores.

**3. Dinámica de grupos en la iniciación deportiva en golf**

El grupo y sus funciones. Clasificación de los tipos de grupos. Etapas de crecimiento y desarrollo de un grupo. Relaciones intragrupalas. El liderazgo. Resolución de conflictos. Las Escuelas Infantiles de golf orientadas a la iniciación deportiva.

#### 4. Evaluación y feedback de ejecución orientada a la iniciación deportiva en golf

Técnicas de valoración de un programa. Valoración inicial del nivel técnico del deportista. Corrección de errores. Tipos de feedback. Técnicas e instrumentos de seguimiento de actividades. Estrategias de motivación y refuerzo.

#### 5. Individualización de la enseñanza en la iniciación deportiva en golf

Perfil de deportistas. Progresiones técnicas para la enseñanza. Secuencias de tareas. Manejo de grupos de nivel.

#### Parámetros de contexto de la formación:

##### Espacios e instalaciones:

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller (Espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación).
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

##### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con concretar, dirigir y dinamizar sesiones secuenciadas de iniciación deportiva en golf, que se acreditará simultáneamente mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

#### **MÓDULO FORMATIVO 3: APOYO LOGÍSTICO Y ORGANIZATIVO EN EL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTALACIÓN Y EN EL DESENVOLVIMIENTO DE EVENTOS SOCIALES Y COMPETICIONES DE INICIACIÓN DEPORTIVA EN GOLF**

**Nivel: 2**

**Código: MF2031\_2**

**Asociado a la UC: Dar apoyo logístico en el funcionamiento de la instalación de golf y organizativo en eventos sociales y competiciones de iniciación deportiva en golf**

**Duración: 120 horas**

## Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Desarrollar habilidades comunicativas orientadas a dar atención e información a posible clientela de una instalación de golf con amabilidad, utilizando diferentes vías de comunicación y atendiendo a unas pautas dadas.

*CE1.1 En un supuesto práctico de recepción de consultas por parte de la clientela en una instalación de golf, asumiendo el rol de atención e información a la clientela:*

- Contestar una consulta emitida por vía telefónica, con amabilidad, garantizando la comprensión del mensaje:*
- Aportar la información solicitada, vía conversación interpersonal, con amabilidad, garantizando la comprensión del mensaje por parte del interlocutor.*
- Responder una consulta recibida por email, aportando la información solicitada con claridad y amabilidad, con buen uso del lenguaje escrito.*

*CE1.2 Elaborar una producción que contenga información sobre determinadas fechas correspondientes a posibles actividades de golf, especificando sus características, horarios adaptando el resultado de la información a transmitir a una web, una newsletter (información periódica enviada a una lista de distribución de personas, previo consentimiento) y un tablón de anuncios.*

*CE1.3 Elaborar producciones que contenga información sobre posibles normativas, señalización propia de un campo de golf, y posibles horarios de una instalación de golf, adaptando el resultado de la información a transmitir a una web, una newsletter (información periódica enviada a una lista de distribución de personas, previo consentimiento) y un tablón de anuncios.*

*CE1.4 Emitir mensajes verbales orientados a posible clientela de un campo de golf o deportistas sobre posibles riesgos por condiciones climatológicas adversas, con amabilidad y empatía.*

*CE1.5 Emitir mensajes verbales orientados a posible clientela de un campo de golf o deportistas sobre el estado de mantenimiento de una posible instalación incidiendo en las formas de uso.*

C2: Desarrollar acciones comerciales propias del funcionamiento de una instalación de golf (ventas, alquiler de material y matriculación en cursos, entre otros) con eficacia y amabilidad.

*CE2.1 En un supuesto práctico de venta de artículos de golf, en una instalación de golf con clientes y deportistas:*

- Disponer el material necesario, buscando la exposición cómoda y llamativa de los productos.*
- Ayudar a la clientela a escoger el producto que se ajuste a sus necesidades y preferencias dando un trato individualizado.*

*CE2.2 En un supuesto práctico de apoyo en acciones de venta de productos de golf, en una instalación de golf con clientes y deportistas:*

- Aportar explicaciones sobre las características de los productos con honestidad y manejando argumentos técnicos.*
- Resolver posibles dudas sobre los productos en venta, con claridad y rigor.*

*CE2.3 Exponer el procedimiento a seguir en la gestión del material de alquiler, atendiendo a criterios de orden, limpieza y calidad del servicio, y utilizando hojas de registro.*

*CE2.4 En un supuesto práctico de dinamización de la participación, considerando los diferentes perfiles que conviven en una instalación de golf (clientela, deportistas):*

- Promover la inscripción a cursos, utilizando para ello más de un canal de entre los siguientes: teléfono, redes sociales, web, boletines, tabloneros de anuncios, viva voz.*
- Promover el uso particular de las instalaciones de juego y de entrenamiento, al margen de cursos y competiciones, utilizando para ello más de un canal de entre los siguientes: teléfono, redes sociales, web, boletines, tabloneros de anuncios, viva voz.*
- Promover la participación de deportistas en torneos y eventos de golf utilizando más de un canal de entre los siguientes: teléfono, redes sociales, web, boletines, tabloneros de anuncios, viva voz.*

*CE2.5 Manejar sistemas informáticos orientados a la organización, control, y cobro de posibles servicios y productos de golf con eficacia y rigor, cumpliendo la normativa sobre protección de datos.*

**C3:** Ejecutar acciones de revisión, orden y limpieza de instalaciones, medios de transporte de material y otros recursos propios de un campo de golf implementando protocolos dados e implicando actualización de posibles inventarios.

*CE3.1 Explicar el procedimiento de mantenimiento, orden y limpieza de instalaciones para la iniciación deportiva en golf, la oficina, tienda y almacén de material deportivo, propios de una entidad de golf, especificando a los departamentos a los que se da apoyo en cada tipo de acción.*

*CE3.2 En un supuesto práctico de apoyo en la gestión de almacenes de material de una instalación de golf, tomando como referencia los protocolos dados:*

- Ordenar productos destinados a la venta y/o alquiler, atendiendo las indicaciones de la persona responsable, buscando la eficacia en su distribución.*
- Hacer recuento del material deportivo y productos, utilizando el inventario y siguiendo los protocolos establecidos para su cumplimentación.*
- Registrar datos logísticos de almacenamiento de productos mediante hojas de seguimiento, aportando información sobre cantidades mínimas disponibles, fechas de reposición, periodos de revisión técnica, entre otros.*

*CE3.3 Describir protocolos de custodia a utilizar para los cuartos de almacenaje de material y taquillas, manejando el uso de llaves y candados.*

*CE3.4 En un supuesto práctico de apoyo en tareas de logística en una instalación de golf, en relación con acciones de gestión de custodia:*

*– Mantener en condiciones de uso y de respeto de su imagen, vehículos y medios de transporte de material deportivo de alquiler, atendiendo a las especificaciones técnicas del fabricante.*

*– Mantener en condiciones de rendimiento vital y comercial vehículos y medios de transporte de material deportivo de alquiler, atendiendo a las especificaciones técnicas del fabricante y a los protocolos de la instalación en relación con el estado de vehículos de transporte.*

*CE3.5 En un supuesto práctico de mantenimiento y reparación de material deportivo en el contexto de una instalación de golf:*

*– Realizar tareas de mantenimiento de palos de golf, adaptándose a los recursos disponibles en la instalación.*

*– Realizar tareas de reparación de palos de golf, adaptándose a los recursos disponibles en la instalación.*

*CE3.6 En un supuesto práctico de apoyo en tareas de mantenimiento de un campo de golf al departamento correspondiente en una instalación de golf:*

*– Determinar los referentes a considerar para hacer el mantenimiento del campo garantizando la seguridad y las condiciones de uso.*

*– Determinar las comprobaciones a realizar orientándose a garantizar el estado de uso y seguridad.*

**C4:** Practicar acciones propias de los puestos de «Starter», «Marshall» y asistente en organización de competiciones de golf, controlando horarios de salida en el campo, cumplimiento de normas de uso y circulación entre la clientela y los deportistas.

*CE4.1 Desarrollar técnicas de comunicación orientadas a la difusión de reglamento de competiciones, reglas de juego, normas de cortesía y protocolos de utilización de obligado cumplimiento sobre una instalación de golf con eficiencia y rigor, de manera educada, amable y eficaz.*

*CE4.2 Desarrollar técnicas de comunicación de posibles incidencias ocurridas en una instalación de golf, atendiendo a protocolos dados, garantizando la operatividad en la transmisión de la información.*

*CE4.3 En un supuesto práctico de apoyo en tareas de aporte de información a la clientela de una instalación de golf, con disponibilidad de uso de material gráfico y audiovisual:*

– Generar tablas, gráficos, carteles y producciones audiovisuales transmisoras de información técnico-deportiva sobre hándicaps, ritmo de juego y normas de cortesía en una instalación de golf, garantizando su comprensión por terceros.

– Generar tablas, gráficos, carteles y producciones audiovisuales transmisoras de normas de actuación en caso de emergencias médicas o meteorológicas garantizando su comprensión por terceros.

*CE4.4 Describir posibles acciones de coordinación con técnicos en una instalación de golf, detallando formas de intervención, límites y responsabilidades a asumir en cada caso, orientándose a actitudes de diligencia.*

C5: Desarrollar capacidades organizativas, de gestión y de apoyo a eventos de promoción y competición de iniciación deportiva en golf con diligencia para contribuir a la celebración eficaz de los mismos.

*CE5.1 Acometer acciones de comunicación a posibles asistentes, deportistas y espectadores sobre la organización y participación en eventos y competiciones de iniciación deportiva en golf generando mensajes que orienten sus conductas a requerimientos concretos.*

*CE5.2 En un supuesto práctico de gestión de procesos de cumplimentación de documentos, licencias, y resultados de competiciones en relación a deportistas implicados en competiciones de iniciación deportiva en golf:*

– *Informar sobre plazos y procedimientos de inscripción.*

– *Desarrollar un procedimiento de aceptación de inscripciones.*

– *Preparar la documentación de seguimiento del juego perteneciente a los deportistas participantes.*

*CE5.3 Explicar el tipo de apoyo a dar en la gestión y organización de eventos de promoción y competiciones de golf en relación a la preparación de instalaciones, recursos humanos y medios materiales, a partir de unas pautas-tipo procedentes de una posible entidad organizadora.*

*CE5.4 Explicar las funciones de arbitraje y asesoramiento a realizar como apoyo en eventos y competiciones de iniciación deportiva en golf, atendiendo a la normativa aplicable en materia de competiciones, y a partir de unas pautas-tipo procedentes de una posible entidad organizadora.*

*CE5.5 En un supuesto práctico de evento o competición de iniciación deportiva en golf, en el que se recogen datos para la evaluación:*

– *Aplicar técnicas e instrumentos de recogida de datos de manera rigurosa que aporten objetividad.*

– *Registrar los resultados obtenidos en el modelo y soporte físico y/o informático propuesto, con eficacia.*

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.1; C2 respecto a CE2.1, CE2.2 y CE2.4; C3 respecto a CE3.2, CE3.4, CE3.5 y CE3.6; C4 respecto a CE4.3; C5 respecto a CE5.2 y CE5.5.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla.

Demostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria.

Comunicarse eficazmente con las personas correspondientes en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Respetar los procedimientos y normas internas de la organización.

Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación entre mujeres y hombres.

**Contenidos:****1. Atención e información a la clientela en instalaciones de golf**

Atención a la clientela. Atención telefónica. Redes sociales. Herramientas de comunicación. Comunicación online. Herramientas informáticas sobre gestión de campos de golf. Marketing digital. Cuestionarios de satisfacción. Hojas de reclamación, sugerencias.

**2. Ventas, alquiler de material deportivo, y servicios comerciales propios de la operativa de la instalación de golf**

Tipologías de clientela. El proceso de venta. Técnicas de venta. Organización en la tienda. Cualidades, calidades, y función de los productos. Familias de productos. Material duro. Material blando. Estrategias comerciales. Orientación sobre material deportivo (precios, ofertas, especificaciones, entre otros). Bases de datos. Inscripciones y organización de cuadrantes y listados. Revenue management. Decoración comercial. Gestión de alquileres. Gestión de stocks y almacenes. Procesos de venta y de cobro. Gestión de caja. Protección de datos.

**3. Apoyo en el mantenimiento de instalaciones y recursos de golf**

Coches de golf y otros medios de transporte de material. Campo de prácticas. Recogida, distribución y dispensa de bolas de prácticas. Estándares de calidad de cada área o sección que afecta al servicio que ofrece la instalación. Logística de una instalación de golf. Gestión del cuarto de palos. Protocolos de conservación y mantenimiento de materiales e instalaciones de golf. Clubfitting (reparación de palos). Tipos de palos. Características del equipo material. Técnicas reparación de palos. Inventario y control de existencias. Elementos y estructura del campo de golf. Mantenimiento básico del campo de golf.

#### **4. Gestión del juego: desempeño de los puestos de «Starter» y «Marshal»**

Organización del campo de golf. Funciones del Starter. Funciones del Marshal. Herramientas de control (permiso de juego, licencia, horarios de salida, circulación, cortesía y reglas del juego, entre otros). Reglas locales (modificaciones o adaptaciones particulares de las reglas nacionales o internacionales por cada instalación y en cada circunstancia basada en el estado del campo o circunstancias meteorológicas). Cortesía en el golf. Gestión de contingencias en la gestión del juego. Protocolos de seguridad. Protocolo de evacuación.

#### **5. Acciones de apoyo organizativo y de gestión en eventos y competiciones de iniciación deportiva en golf**

Acciones de apoyo en la gestión de torneos de iniciación deportiva en golf. Modalidades de competición. Reglamento de golf. Sistema de hándicaps y valoración de campos. Acciones de apoyo en las gestiones federativas en el nivel de la iniciación deportiva. Manejo de resultados y clasificaciones de competición. Procesamiento de los datos hacia la entidad federativa que regula y publica el hándicap mundial de juego. Protocolos, ceremonia de entrega de premios.

#### **Parámetros de contexto de la formación:**

##### **Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller (Espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación).
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

##### **Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con concretar, dirigir y dinamizar sesiones secuenciadas de iniciación deportiva en golf, que se acreditará simultáneamente mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

#### **MÓDULO FORMATIVO 4: PRIMEROS AUXILIOS**

**Nivel: 2**

**Código: MF0272\_2**

## Asociado a la UC: ASISTIR COMO PRIMER INTERVINIENTE EN CASO DE ACCIDENTE O SITUACIÓN DE EMERGENCIA

**Duración: 60 horas**

### Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Relacionar la información obtenida sobre los signos de alteración orgánica con el estado del accidentado y las características de la asistencia como primer interviniente.

*CE1.1 Diferenciar los conceptos de urgencia, emergencia y catástrofe en primeros auxilios.*

*CE1.2 Definir técnicas de autoprotección frente a posibles lesiones derivadas de la manipulación de personas accidentadas.*

*CE1.3 En un supuesto práctico de identificación del estado del accidentado:*

- Identificar el nivel de consciencia.*
- Identificar las posibles lesiones y traumatismos y sus mecanismos de producción.*
- Seleccionar las maniobras posturales ante lesiones.*
- Comunicar la información al servicio de emergencias.*
- Manejar la terminología médico sanitaria de primera intervención.*
- Utilizar los elementos de protección individual.*
- Definir las técnicas de autoprotección frente a posibles lesiones.*

*CE1.4 En un supuesto práctico de intervención para la valoración inicial de un accidentado:*

- Identificar y justificar la mejor forma de acceso al accidentado.*
- Identificar los posibles riesgos.*
- Asegurar la zona según el protocolo establecido.*
- Efectuar las maniobras necesarias para acceder al accidentado.*

*CE1.5 En un supuesto práctico de valoración inicial de un accidentado:*

- Concretar las pautas de actuación según el protocolo para la valoración inicial.*
- Identificar situaciones de riesgo vital y definir las actuaciones que conllevan.*

– Utilizar las técnicas posturales apropiadas ante situaciones de compromiso ventilatorio.

– Utilizar las técnicas de hemostasia apropiadas ante situaciones de hemorragias externas.

C2: Aplicar técnicas y maniobras de soporte ventilatorio y/o circulatorio básicas según protocolo establecido.

*CE2.1 Describir los conceptos de reanimación cardio-pulmonar básica e instrumental según un protocolo.*

*CE2.2 Describir técnicas de desobstrucción de la vía aérea en la atención inicial según un protocolo.*

*CE2.3 En un supuesto práctico de compromiso ventilatorio de un accidentado:*

– Identificar situaciones de riesgo vital y definir las actuaciones que conllevan.

– Efectuar la maniobra frente-mentón.

– Utilizar las técnicas posturales según un protocolo ante situaciones de compromiso ventilatorio.

*CE2.4 En un supuesto práctico de compromiso circulatorio de un accidentado:*

– Seleccionar el material e instrumental de reanimación cardio-pulmonar básica.

– Aplicar las técnicas básicas e instrumentales de reanimación cardio-pulmonar sobre maniqués.

– Aplicar las técnicas básicas de reanimación cardio-pulmonar sobre maniqués utilizando balón resucitador autoinflable y desfibrilador automático.

– Utilizar las técnicas de hemostasia según un protocolo ante situaciones de hemorragias externas.

C3: Aplicar técnicas de primeros auxilios en la atención inicial a accidentados sin parada cardio-respiratoria.

*CE3.1 Definir el protocolo de una Cadena de Supervivencia en relación a los primeros auxilios.*

*CE3.2 Explicar las acciones de colaboración con los equipos de emergencia en los primeros auxilios durante la atención inicial y primera clasificación de pacientes ante una catástrofe y en situación de emergencia colectiva.*

*CE3.3 En un supuesto práctico de atención inicial en situación de emergencia a un accidentado:*

- *Vigilar a un accidentado para valorar su evolución*
- *Alinear manualmente la columna cervical al accidentado*
- *Efectuar la maniobra frente-mentón.*

*CE3.4 En un supuesto práctico de atención inicial en situación de emergencia en un accidentado con atragantamiento:*

- *Seleccionar la maniobra en función de la edad de un accidentado según un protocolo.*
- *Valorar la gravedad de la obstrucción según un protocolo.*
- *Aplicar las maniobras de desobstrucción según un protocolo.*
- *Efectuar la desobstrucción de una embarazada.*
- *Concretar las pautas de comunicación con el servicio de emergencia en una obstrucción grave.*

*CE3.5 En un supuesto práctico de atención inicial en situación de emergencia a un accidentado:*

- *Aplicar las técnicas oportunas recogidas en un protocolo establecido ante posibles accidentados con lesiones por agentes mecánicos, físicos o químicos.*
- *Aplicar protocolo de atención establecido a un accidentado con crisis convulsiva.*
- *Aplicar protocolo de atención establecido a un accidentado con quemaduras.*
- *Aplicar protocolo de atención establecido a un accidentado con hemorragia externa.*
- *Actuar conforme a un protocolo establecido ante situaciones de parto inminente.*

*CE3.6 En un supuesto práctico de primeros auxilios en situación de emergencia a un accidentado:*

- *Actuar en función de la gravedad y el tipo de lesiones.*
- *Determinar las técnicas de primeros auxilios que se deben aplicar.*
- *Discriminar las técnicas que no debe aplicar el primer interviniente de forma autónoma, por exceso de riesgo o por ser específicas de otros profesionales.*
- *Discriminar los casos y/o circunstancias en los que no se debe intervenir directamente por exceso de riesgo o por ser específicos de otros profesionales.*

C4: Aplicar técnicas de movilización e inmovilización en la atención inicial a accidentados para su traslado.

*CE4.1 Describir los métodos para efectuar el rescate de un accidentado según un protocolo.*

*CE4.2 Describir los métodos de inmovilización aplicables para un transporte seguro cuando el accidentado tiene que ser trasladado.*

*CE4.3 En un supuesto práctico de movilización e inmovilización de un accidentado, elegir un método dadas las posibles lesiones del accidentado y/o las circunstancias de los accidentes.*

*CE4.4 Describir lesiones, patologías y traumatismos susceptibles de atención inicial y aspectos a tener en cuenta para su prevención, en función del medio en el que se desarrolla la actividad para:*

- Describir causas que lo producen.*
- Definir síntomas y signos.*
- Precisar pautas de actuación y atención inicial según un protocolo.*

*CE4.5 En un supuesto práctico de atención inicial en situación de emergencia a un accidentado:*

- Alinear manualmente la columna cervical al accidentado.*
- Efectuar la maniobra frente-mentón.*
- Explicar las repercusiones de un traslado inadecuado.*
- Confeccionar camillas y sistemas para la inmovilización y transporte de enfermos y/o accidentados utilizando materiales convencionales e inespecíficos o medios de fortuna.*

C5: Aplicar técnicas de comunicación y de apoyo emocional a accidentados, familiares e implicados, presentes en el entorno de la emergencia.

*CE5.1 Definir un protocolo de comunicación con accidentados y con posibles testigos e implicados en una situación de emergencia.*

*CE5.2 Describir unas técnicas de la comunicación con el accidentado en función de su estado de consciencia.*

*CE5.3 En un supuesto práctico de una situación que dificulta la comunicación y donde se presta asistencia a un accidentado:*

- Asegurar el entorno de intervención según protocolo establecido.*

- *Aplicar técnicas facilitadoras de la comunicación interpersonal.*
- *Discriminar los factores que predisponen ansiedad.*

*CE5.4 En un supuesto práctico en situación de emergencia donde se especifican situaciones de tensión ambiental, especificar las técnicas a emplear para:*

- *Controlar una situación de duelo según un protocolo establecido.*
- *Controlar situaciones de ansiedad y angustia según protocolo establecido.*
- *Controlar situaciones de agresividad según protocolo establecido.*

*CE5.5 En un supuesto práctico de aplicación de primeros auxilios no exitoso (muerte del accidentado), describir las posibles manifestaciones de estrés de la persona que socorre e indicar las acciones para superar psicológicamente el fracaso.*

### **Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.3, CE1.4 y CE1.5; C2 respecto a CE2.3 y CE2.4; C3 respecto a CE3.3, CE3.4, CE3.5 y CE3.6; C4 respecto a CE4.3 y CE4.5; C5 respecto a CE5.3, CE5.4 y CE5.5.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Respetar los procedimientos y normas internas de la organización.

### **Contenidos:**

#### **1. Valoración inicial del accidentado como primer interviniente**

El botiquín de primeros auxilios: instrumentos, material de cura, fármacos básicos. Primeros auxilios: concepto, principios generales, objetivos y límites. El primer interviniente: actitudes, funciones, responsabilidad legal, riesgos y protección, responsabilidad y ética profesional. El primer interviniente como parte de la cadena asistencial. Terminología anatomía y fisiología. Terminología médico-sanitaria de utilidad en primeros auxilios. Actuación general ante emergencia colectiva y catástrofe: conceptos relacionados con emergencias colectivas y catástrofes, métodos de triaje simple, norias de evacuación.

#### **2. Asistencia al accidentado con maniobras de soporte ventilatorio y/o circulatorio básico como primer interviniente**

La Cadena de Supervivencia: eslabones de actuación. Características de la Cadena de Supervivencia. Resucitación cardiopulmonar básica (RCPB): valoración del nivel de consciencia; comprobación de la ventilación; protocolo de RCPB ante una persona inconsciente con signos de actividad cardíaca; protocolo de RCPB ante una persona con parada cardio-respiratoria; RCPB en niños de 1 a 8 años y RCPB en lactantes. Transporte de un enfermo repentino o accidentado: valoración de la situación; posiciones de transporte seguro; técnicas de inmovilización y transporte utilizando medios convencionales y materiales inespecíficos o de fortuna; confección de camillas utilizando medios convencionales o inespecíficos.

### **3. Atención inicial de primeros auxilios en situaciones de emergencia sin parada cardio-respiratoria**

Valoración del accidentado: primaria y secundaria. Técnicas de movilización e inmovilización al accidentado para asegurar el posible traslado: posición lateral de seguridad, posiciones de espera no lesivas o seguras, recogida de un lesionado. Métodos para desobstruir la vía aérea y facilitar la respiración: accesorios de apoyo a la ventilación y ventilación con balón resucitador autoinflable. Intoxicaciones por vía respiratoria: intoxicaciones por inhalación de humos y gases. Signos y síntomas de urgencia: fiebre, crisis anafilácticas, vómitos y diarrea, desmayos, lipotimias, síncope y «shock». Heridas: clasificación, síntomas y signos. Tratamiento básico. Hemorragias: clasificación, síntomas y signos. Tratamiento básico. Traumatismos: esguinces, contusiones, luxaciones, fracturas, traumatismos torácicos, traumatismos craneoencefálicos, traumatismos de la columna vertebral, síndrome de aplastamiento, politraumatizados y traslados. Accidentes de tráfico: orden de actuación, medidas respecto a la seguridad de la circulación y a los heridos en el accidente y aspectos esenciales de los accidentes de tráfico. Lesiones producidas por calor y por frío. Cuerpos extraños: en la piel, ojos, oídos y nariz. Accidentes eléctricos. Electrocutión: lesiones producidas por la electricidad y los rayos. Intoxicaciones por alcohol y estupefacientes. Cuadros convulsivos: epilepsia y otros cuadros convulsivos.

### **4. Intervención de apoyo psicológico al accidentado, familiares e implicados en la situación de urgencia como primer interviniente**

Psicología de la víctima. Comunicación: canales y tipos. Comunicación asistente-accidentado. Comunicación asistente-familia. Habilidades sociales. Actitudes personales que facilitan o dificultan la comunicación. Estrategias de control del estrés. Apoyo psicológico ante situaciones de emergencia: crisis, duelo, tensión, agresividad y ansiedad.

#### **Parámetros de contexto de la formación:**

##### **Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

##### **Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la asistencia como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
  - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## ANEXO XVI

### Cualificación profesional: Instrucción en yoga

**Familia Profesional: Actividades Físicas y Deportivas**

**Nivel: 3**

**Código: AFD616\_3**

#### Competencia general

Programar, instruir y dirigir las prácticas de yoga, ejecutando los asanas, pranayamas y otras técnicas con eficacia y seguridad, dirigida a los diferentes tipos de practicantes, adaptándolas a sus necesidades, atendiendo a sus características funcionales y respetando las enseñanzas de las diversas escuelas de yoga, para posibilitar el desarrollo integral del practicante de yoga y favorecer su bienestar.

#### Unidades de competencia

**UC2038\_3:** Ejecutar las técnicas del yoga

**UC2039\_3:** Programar actividades de yoga

**UC2040\_3:** Dirigir sesiones de yoga

**UC0272\_2:** Asistir como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia

#### Entorno Profesional

#### Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en entornos dedicados al bienestar, mejora de la salud y desarrollo personal, mediante prácticas de instrucción en yoga en entidades del sector público o privado, pudiendo ser empresas de pequeño, mediano o gran tamaño, independientemente de su forma jurídica. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

#### Sectores Productivos

Se ubica en los sectores de la práctica de actividad física, ocio y tiempo libre, salud y bienestar, educación no formal y desarrollo personal.

## Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

*Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprensivo de mujeres y hombres.*

Instructores de yoga

Monitores de yoga

## Formación Asociada (390 horas)

### Módulos Formativos

**MF2038\_3:** Técnicas del yoga (150 horas)

**MF2039\_3:** Programación de actividades de yoga (90 horas)

**MF2040\_3:** Metodología de la instrucción en yoga (90 horas)

**MF0272\_2:** Primeros auxilios (60 horas)

## UNIDAD DE COMPETENCIA 1: EJECUTAR LAS TÉCNICAS DEL YOGA

Nivel: 3

Código: UC2038\_3

### Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Ejecutar las técnicas de posturas corporales (asanas) de manera segura para la propia integridad física, aplicando alguna de las enseñanzas del yoga que tome como referencia los yoga sutras de Patañjali para obtener la armonía entre los aspectos físicos, energéticos y mentales.

CR1.1 Las técnicas de asana se ejecutan siguiendo alguna de las enseñanzas concretas del yoga, coordinando la acción con la respiración, atendiendo a sus efectos energéticos y mentales, manteniendo el sistema nervioso libre de tensión y difundiendo la consciencia por todo el cuerpo para obtener armonía entre los diversos aspectos de cada postura.

CR1.2 Las técnicas de las asanas de pie (utthita trikonasana, virabhadrasana, parsvottanasana, entre otras) se ejecutan, siguiendo alguna de las enseñanzas concretas del yoga, prestando atención a los detalles técnicos de cada postura, favoreciendo la firmeza y estabilidad.

CR1.3 Las técnicas de las asanas de flexión (janu sirsasana, paschimottanasana, upavistha konasana, entre otras) se ejecutan, siguiendo alguna de las enseñanzas concretas del yoga prestando atención a los detalles técnicos de cada postura favoreciendo los espacios articulares y la estabilidad corporal.

CR1.4 Las técnicas de las asanas de extensión (salabhasana, urdhva mukha svanasana, urdhva dhanurasana, entre otras) se ejecutan, siguiendo alguna de las

enseñanzas concretas del yoga prestando atención a los detalles técnicos de cada postura, favoreciendo los espacios intervertebrales y la estabilidad corporal.

CR1.5 Las técnicas de las asanas en torsión (bharadvajasana, marichyasana, ardha matsyendrasana, entre otras) se ejecutan, siguiendo alguna de las enseñanzas concretas del yoga prestando atención a los detalles técnicos de cada postura, buscando la flexibilidad en la musculatura del tronco, los espacios articulares y la libertad de la columna vertebral.

CR1.6 Las técnicas de las asanas sentadas y supinas (vajrasana, svastikasana, siddhasana, padmasana, supta padangusthasana, supta virasana, supta baddha konasana, entre otras) se ejecutan, siguiendo alguna de las enseñanzas concretas del yoga, prestando atención a los detalles técnicos de cada postura, buscando la estabilidad de la pelvis.

CR1.7 Las técnicas de asanas de equilibrio (adho mukha vrksasana, pincha mayurasana, ashtavakrasana, bakasana, entre otras) se ejecutan, siguiendo alguna de las enseñanzas concretas del yoga, prestando atención a los detalles técnicos de cada postura, buscando la estabilidad muscular y la serenidad del sistema nervioso.

CR1.8 Las técnicas de asanas invertidas (sirsasana, sarvangasana, halasana, entre otras) se ejecutan, siguiendo alguna de las enseñanzas concretas del yoga, prestando atención a los detalles técnicos de cada postura, manteniendo al mismo tiempo el equilibrio físico y la serenidad mental.

RP2: Ejecutar las técnicas de respiración (pranayama) de manera segura para la propia integridad física, aplicando alguna de las enseñanzas concretas del yoga que tome como referencia los yoga sutras de Patañjali para obtener la armonía entre los aspectos físicos, energéticos y mentales.

CR2.1 Las técnicas de pranayama y la respiración completa yóguica se ejecutan, siguiendo alguna de las enseñanzas concretas del yoga, coordinando el movimiento respiratorio, la acción física, la actitud mental, y manteniendo el sistema nervioso libre de tensión para preparar la mente a la concentración y a la observación de la consciencia.

CR2.2 Las técnicas de pranayama equilibrantes, energizantes, relajantes y alternos se ejecutan, siguiendo alguna de las enseñanzas concretas del yoga obteniendo los efectos de la armonía física, energética y mental a partir de la consciencia de la respiración natural, dentro de los límites de seguridad de cada ejercicio, sin sobrepasar las propias capacidades.

CR2.3 Las técnicas de ujjayi y viloma pranayama se ejecutan, siguiendo alguna de las enseñanzas concretas del yoga prestando atención al ritmo, la suavidad y el volumen adecuado de la respiración, así como a la ausencia de tensión en los órganos de percepción y en el cerebro.

CR2.4 Las técnicas de pranayama digital o alterno (anuloma, pratiloma, nadi shodhana, entre otras) se ejecutan siguiendo alguna de las enseñanzas concretas del yoga, prestando atención al paso del aire por las fosas nasales y buscando el equilibrio energético y la serenidad en la consciencia.

CR2.5 Las técnicas de mudras y bandas se ejecutan, siguiendo alguna de las enseñanzas concretas del yoga complementando, o en su caso, incrementando los efectos de los diversos pranayamas, prestando atención a los propios límites de seguridad.

RP3: Ejecutar las técnicas de relajación (savasana), favoreciendo la pasividad de cuerpo, mente, órganos de los sentidos y respiración, para experimentar el abandono en el propio interior.

CR3.1 Las técnicas de relajación (savasana) se ejecutan, siguiendo alguna de las enseñanzas concretas del yoga, buscando el descanso del cuerpo, la consciencia de abandono y la entrega de todos los aspectos de la persona.

CR3.2 Las técnicas de relajación (savasana) de las sesiones de asana se ejecutan, siguiendo alguna de las enseñanzas concretas del yoga, en posición tendida en el suelo, en actitud de abandono físico y mental, al inicio, durante o al final de la sesión de asanas, relajando conscientemente el tono muscular, el sistema nervioso y buscando el silencio de la mente.

CR3.3 Las técnicas de relajación (savasana) de las sesiones de pranayama se ejecutan, siguiendo alguna de las enseñanzas concretas del yoga al inicio, durante o al final de la sesión de pranayama, manteniendo la contemplación de la pasividad del cuerpo, la respiración natural y la calma en la mente.

**Contexto profesional:**

**Medios de producción:**

Sala de yoga Material de apoyo: esterillas antideslizantes, bloques, mantas, cojines, cinturones de yoga, zafus, sillas, cuerdas y soportes útiles.

**Productos y resultados:**

Ejecución de las técnicas de asanas. Ejecución de las técnicas de pranayama. Ejecución de las técnicas de relajación (savasana).

**Información utilizada o generada:**

Bibliografía de referencia del yoga y artículos publicados en revistas científicas y/o especializadas. Manuales de asanas, pranayamas y sus variantes según las diferentes escuelas de enseñanza. Documentación sobre los beneficios y efectos anatómicos y fisiológicos de la práctica de yoga. Prevención de riesgos laborales.

**UNIDAD DE COMPETENCIA 2: PROGRAMAR ACTIVIDADES DE YOGA**

**Nivel: 3**

**Código: UC2039\_3**

**Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Analizar el contexto de intervención, previo al desarrollo de sesiones, aplicando procedimientos de recogida de información para optimizar y ajustar la programación a los diferentes tipos de practicantes.

CR1.1 El modelo de ficha del practicante se elabora contemplando los apartados informativos necesarios para obtener la información individualizada y obtener un diagnóstico de la situación de enseñanza.

CR1.2 La plantilla de consentimiento informado para entregar a los practicantes se prepara, enunciando un texto en el que el practicante asuma y firme estar en condiciones físicas para practicar yoga.

CR1.3 Los datos personales de los practicantes se almacenan, respetando la normativa aplicable en materia de protección de datos, tanto si se recogen en formato digital como analógico.

CR1.4 La información sobre la experiencia en la práctica de yoga y posibles limitaciones físicas de los practicantes se obtiene mediante la aplicación de cuestionarios orientados a conocer su trayectoria.

CR1.5 Los recursos disponibles como material, sala y disponibilidad horaria, entre otros se analizan, poniéndose a disposición de los diferentes grupos de practicantes en función de sus circunstancias.

CR1.6 Los resultados del análisis diagnóstico se registran en el soporte físico previsto para tal fin, jerarquizando las referencias clave, para que permita la aplicación funcional y operativa de los mismos.

CR1.7 7 El guion de entrevista con los practicantes se prepara orientándolo a rescatar información personalizada de cada uno y poder orientar la instrucción a las necesidades demandadas.

RP2: Determinar la escuela de enseñanza en yoga que se va a seguir, exponiendo sus características y posibles inconvenientes, considerando la motivación de los practicantes para facilitar la seguridad y progresión de los mismos bajo la tendencia escogida.

CR2.1 Los niveles y concreción de la enseñanza propuesta se comunican a los practicantes teniendo en cuenta la información recogida en las hojas de control.

CR2.2 Los fundamentos filosóficos de la tradición seleccionada se dan a conocer a los practicantes como ejes vertebradores de las enseñanzas de yoga a transmitir.

CR2.3 Los planteamientos metodológicos que sustentan la escuela de yoga a impartir se dan a conocer a los posibles practicantes, previo al desarrollo de las sesiones, como información de referencia.

RP3: Formular la programación general para la sala de yoga (programación a largo plazo), considerando el grupo al que va dirigida y la escuela de enseñanza de yoga que se sigue para garantizar un programa que atienda a las características y capacidades de los practicantes.

CR3.1 Los objetivos del programa, así como los contenidos a desarrollar se determinan en función de la escuela de yoga que se desarrolla, atendiendo a la diversidad de tipos de practicantes y orientándolo hacia el desarrollo integral y la calidad de vida.

CR3.2 La metodología de enseñanza a utilizar se plantea, teniendo en cuenta la escuela de yoga de elección, los objetivos planteados, los intereses del grupo de practicantes, sus necesidades y posibles limitaciones.

CR3.3 La distribución temporal del programa se establece, concretando el número de sesiones a impartir y atendiendo a la duración de las mismas.

CR3.4 Las asanas y técnicas de pranayama a impartir se secuencian, atendiendo a las características del grupo de practicantes.

CR3.5 La programación general para un curso completo se revisa, acometiendo adaptaciones que den respuesta al progreso de los practicantes.

RP4: Programar sesiones secuenciadas de yoga, considerando la evolución de los practicantes en relación con el programa general planteado, en coherencia con la escuela de yoga que se desarrolla para afianzar el progreso y la integración de las enseñanzas en la sala de yoga.

CR4.1 La fase inicial, el núcleo central y la fase de relajación de asanas y/o pranayamas de cada sesión se determina, adecuándose a la duración de las mismas, ajustando las técnicas en coherencia con la escuela de enseñanza de yoga que se desarrolla y planteando el contenido de manera accesible en ritmo y progresión.

CR4.2 Las secuencias de asanas y técnicas de pranayama se determinan, considerando las características de los practicantes y atendiendo a la progresión integral de las enseñanzas de yoga.

CR4.3 Las secuencias de asanas y las técnicas de pranayama y relajación se determinan en la programación, buscando la concentración, la observación de la consciencia, el equilibrio energético y la serenidad en la mente atendiendo a la progresión integral que se busca, de las enseñanzas de yoga.

CR4.4 Las técnicas y procedimientos para la evaluación del desarrollo de las sesiones se determinan, garantizando la coherencia entre el desarrollo de las sesiones, la programación general de referencia y las posibilidades de reajustar el contenido según la evolución de los practicantes.

RP5: Acometer la evaluación de la programación de la sala de yoga estimando el grado de satisfacción del practicante, la calidad del servicio y la eficacia de la programación, observando las medidas de prevención de riesgos, la normativa vigente y atendiendo a criterios de accesibilidad.

CR5.1 Los procedimientos de evaluación de la programación de la sala, del proceso y los resultados de aprendizaje, se determinan, temporalizando las medidas correctoras necesarias.

CR5.2 El grado de satisfacción de los practicantes se evalúa, aplicando instrumentos cuantitativos y cualitativos para tal fin y de manera individualizada, siguiendo los criterios de la entidad, instalación y/o centro y de acuerdo a la programación general de referencia.

CR5.3 La valoración de los riesgos laborales se estima según los criterios establecidos en la programación general de referencia, guía para la acción preventiva de la entidad, instalación y/o centro y la normativa vigente, identificándolos e informando de los resultados a la persona responsable.

**Contexto profesional:****Medios de producción:**

Plantillas de programación de sesión. Equipo informático. Aplicaciones informáticas. Medios y equipos de oficina. Modelos de registro.

**Productos y resultados:**

Análisis del contexto de intervención sobre el que aplicar la instrucción en yoga. Explicación sobre la escuela de enseñanza a seguir de entre las posibles. Formulación de la programación general de yoga. Programación de sesiones secuenciadas de yoga. Evaluación de la programación de la sala de yoga.

**Información utilizada o generada:**

Bibliografía de referencia del yoga y artículos publicados en revistas científicas y/o especializadas. Material bibliográfico sobre programación. Manuales de asanas, pranayamas y sus variantes según las diferentes escuelas de enseñanza. Documentación sobre los beneficios anatómicos y fisiológicos del yoga. Documentación sobre la pedagogía aplicada del yoga. Normativa vigente en la ley de protección de datos. Hojas de control. Modelo de consentimiento informado para los practicantes. Prevención de riesgos laborales.

**UNIDAD DE COMPETENCIA 3: DIRIGIR SESIONES DE YOGA****Nivel: 3****Código: UC2040\_3****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Acondicionar la instalación de yoga, preparando los materiales a utilizar dentro de la misma en función del número de practicantes implicados, las actividades a desarrollar y la prevención de riesgos laborales para asegurar el desarrollo de la práctica del yoga en las sesiones.

CR1.1 Los espacios disponibles de la instalación de yoga se verifican, adaptándolos a la práctica, en función de las actividades programadas.

CR1.2 Los materiales se organizan en la sala de yoga, previa verificación de su disponibilidad, atendiendo a las actividades a desarrollar en la sala.

CR1.3 La presencia en la sala se anticipa, mostrando puntualidad y preparando el espacio de trabajo.

CR1.4 La música, si se utiliza, se prevé, eligiendo la adecuada en función de la temática de la sesión a realizar.

RP2: Evaluar el perfil de los practicantes a través de sus ejecuciones mediante procedimientos de observación propios del yoga para adecuar las propuestas de trabajo a sus características y circunstancias.

CR2.1 El nivel del grupo de practicantes, su experiencia como ejecutantes y sus expectativas se valoran globalmente adecuando las sesiones a la situación.

CR2.2 La ejecución de los practicantes durante el desarrollo de las actividades propuestas se valora individualmente, generándose como consecuencia de ellas las correcciones capaces de mejorar su rendimiento.

CR2.3 La higiene personal, vestimenta y comunicación evidenciados por los practicantes se valora, haciendo las recomendaciones necesarias para garantizar un clima saludable y respetuoso durante el desarrollo de las sesiones.

RP3: Aplicar estrategias metodológicas adaptadas a las características de los practicantes, facilitando el aprendizaje de las técnicas del yoga para garantizar el desarrollo de la programación con seguridad y promover la evolución en el aprendizaje.

CR3.1 Las sesiones de yoga se dinamizan aplicando la metodología de la escuela de enseñanza elegida y adaptando sus técnicas a las características de los practicantes.

CR3.2 Los asanas y pranayamas de la tradición seleccionada se muestran a los practicantes como ejes vertebradores de las enseñanzas de yoga a transmitir.

CR3.3 Las progresiones durante la sesión se plantean a los practicantes, considerando su nivel de ejecución y posibilidades, y apoyándose en demostraciones y ejemplificaciones.

CR3.4 La interacción con los practicantes se genera, desarrollando aspectos verbales basados en la terminología propia del yoga, así como los no verbales.

CR3.5 La interacción con los practicantes se genera, ofreciendo feedback sobre su ejecución mediante ajustes en los asanas con contacto físico consentido, gestos, actitudes corporales, tono de voz y contacto visual.

RP4: Compartir los principios filosóficos del yoga (ashtanga yoga) integrados con la propuesta de trabajo técnico planteada, para transmitir a los participantes la esencia de la práctica del yoga.

CR4.1 El estudio de los pasos del ashtanga yoga: yama (actitudes), niyama (observaciones) asana (posturas), pranayama (comprensión y regulación de la respiración), pratyahara (la calma mental), dharana (concentración), dhyana

(meditación), samadhi (estados de conciencia), se proponen a los practicantes, según la escuela de enseñanza elegida, de forma gradual como pasos de autoconocimiento, atendiendo al beneficio de su equilibrio psicofísico.

CR4.2 Los principios filosóficos del yoga (yamas y niyamas) se transmiten a los practicantes, compartiendo la esencia de la práctica de yoga.

CR4.3 Las técnicas de asana, pranayama y relajación se proponen, según la escuela de enseñanza elegida, favoreciendo la integración de los principios filosóficos del yoga (yamas y niyamas).

CR4.4 El proceso de interiorización, pratyahara se demuestra a los practicantes a través de un estado mental claro, sereno y atento.

CR4.5 Las técnicas de relajación y calma mental (pratyahara) se proponen, favoreciendo en los practicantes la armonía entre mente, cuerpo, respiración y conciencia.

CR4.6 Los principios de dharana, dhyana y samadhi se exponen, contemplando tiempos de silencio, observación y vivencia personal en la sala de yoga.

**Contexto profesional:****Medios de producción:**

Sala de yoga. Material de apoyo: esterillas antideslizantes, bloques, mantas, cojines, cinturones de yoga, zafus, sillas, cuerdas y soportes útiles. Equipo de música o playlists con músicas previamente seleccionadas para la práctica de yoga. Instrumentos para recogida de información: fichas, bolígrafos.

**Productos y resultados:**

Acondicionamiento de la instalación de yoga. Evaluación del perfil de los practicantes y de sus ejecuciones. Aplicación de estrategias metodológicas adaptadas a las características de los practicantes. Exposición de los principios filosóficos del yoga (ashtanga yoga) integrados con la propuesta de trabajo técnico planteada.

**Información utilizada o generada:**

Bibliografía de referencia del yoga y artículos publicados en revistas científicas y/o especializadas. Manuales de asanas, pranayamas y sus variantes según las diferentes escuelas de enseñanza. Documentación actualizada sobre los beneficios y efectos anatómicos y fisiológicos de la práctica de yoga. Documentación sobre la pedagogía aplicada a la enseñanza de yoga. Programación de referencia. Fichas de cada sesión. Prevención de riesgos laborales.

**UNIDAD DE COMPETENCIA 4: ASISTIR COMO PRIMER INTERVINIENTE EN CASO DE ACCIDENTE O SITUACIÓN DE EMERGENCIA****Nivel: 2****Código: UC0272\_2**

## Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Buscar signos de alteraciones orgánicas según los protocolos establecidos, para la valoración inicial del accidentado, como primer interviniente.

CR1.1 La señalización y el balizamiento según lo establecido, se realizan utilizando los elementos disponibles para acotar el lugar de la emergencia.

CR1.2 La información sobre el estado del accidentado y las causas del accidente se recaba, estableciendo comunicación cuando es posible, con el mismo o con los posibles testigos y asistentes ocasionales al suceso, para valorar la situación inicial.

CR1.3 Las técnicas de valoración con ligeros zarandeos en los hombros y toques en las mejillas, se efectúan, para valorar el nivel de consciencia del accidentado.

CR1.4 La observación de los movimientos del pecho y la emisión de sonidos y aliento acercándose a su cara, se efectúa, para comprobar la respiración del accidentado.

CR1.5 El estado de la circulación sanguínea se comprueba, mediante la observación del ritmo respiratorio del accidentado y movimientos de sus miembros.

CR1.6 Los mecanismos de producción del traumatismo se identifican para buscar las posibles lesiones asociadas.

CR1.7 Los elementos de protección individual se utilizan para prevenir riesgos laborales durante la asistencia al accidentado.

CR1.8 El servicio de atención de emergencias, se contacta, para informar de los resultados de la valoración inicial realizada, comunicando la información recabada, consultando las maniobras que se vayan a aplicar y solicitando otros recursos que pudiesen ser necesarios.

RP2: Asistir al accidentado con maniobras de soporte ventilatorio y/o circulatorio básico, para mantener o recuperar las constantes vitales, conforme a protocolos establecidos.

CR2.1 La asistencia inicial a personas en situación de compromiso ventilatorio y/o cardiocirculatorio, se presta, ejerciendo vigilancia y seguimiento constante para detectar cualquier cambio significativo en la situación de partida.

CR2.2 La apertura, limpieza y desobstrucción de la vía aérea ante un obstáculo o cuerpo extraño, se realiza, mediante las técnicas manuales o aspirador según la situación, conforme a protocolos establecidos, para asegurar la ventilación.

CR2.3 La permeabilidad de la vía aérea en accidentados inconscientes se preserva, mediante la aplicación de la técnica postural que la asegure, para preservar la ventilación.

CR2.4 Las técnicas ventilatorias con balón resucitador manual y/u oxígeno se seleccionan, conforme a protocolos establecidos, para permitir una ventilación artificial del accidentado ante evidentes signos de hipoxia.

CR2.5 Las técnicas de reanimación cardiopulmonar se aplican, conforme a protocolos establecidos, ante una situación de parada cardiopulmonar, para recuperar las constantes vitales.

CR2.6 El desfibrilador semiautomático, en caso de necesidad, se utiliza para la reanimación del accidentado, conforme a la normativa aplicable y protocolos establecidos.

CR2.7 Las técnicas de hemostasia ante hemorragias externas se aplican para impedir un shock hipovolémico.

CR2.8 Las técnicas posturales, se aplican, cuando el accidentado se encuentra en situación de compromiso ventilatorio o presenta signos evidentes de «shock», para evitar aspiraciones de vómitos, obstrucciones y favorecer la respiración.

RP3: Prestar la atención inicial al accidentado, aplicando los primeros auxilios iniciales en situaciones de emergencia que no impliquen una parada cardio-respiratoria, para mantener las constantes vitales según el protocolo establecido.

CR3.1 La apertura de la vía aérea se realiza, mediante la maniobra frente-mentón para evitar el taponamiento de la laringe por la lengua.

CR3.2 La alineación manual de la columna cervical se realiza ante existencia de una lesión para protegerla y minimizar los riesgos de una mayor.

CR3.3 La atención específica a accidentados que han sufrido lesiones por agentes mecánicos, físicos o químicos se presta, aplicando las técnicas para cada situación conforme a protocolos establecidos.

CR3.4 La atención específica a la parturienta ante una situación de parto inminente se presta, conforme al protocolo de actuación establecido, transmitiendo tranquilidad y serenidad.

CR3.5 La atención específica indicada a las personas con crisis convulsivas, se presta, para minimizar posibles riesgos de lesiones físicas, conforme a protocolos establecidos.

CR3.6 La atención específica indicada a las personas con atragantamiento, se presta, discriminando los casos especiales de embarazadas, personas obesas y niños conforme a protocolos establecidos, transmitiendo tranquilidad y serenidad.

CR3.7 La atención específica indicada a las personas con quemaduras, se presta, conforme a protocolos establecidos y se coloca en posición antishock ante una quemadura de gran extensión, para minimizar riesgos.

CR3.8 La atención específica indicada a las personas con hemorragia, se presta, conforme a protocolos establecidos para evitar una lipotimia.

RP4: Aplicar las técnicas de movilización e inmovilización al accidentado, y en su caso interviniendo con los primeros auxilios, para asegurar el posible traslado.

CR4.1 El lugar de seguridad se selecciona, conforme a protocolos establecidos, para colocar al accidentado hasta la llegada de los servicios sanitarios de emergencia y minimizar los riesgos.

CR4.2 Las técnicas de movilización e inmovilización se aplican para colocar al accidentado en una posición anatómica no lesiva hasta que acudan a la zona los servicios sanitarios de emergencia o para proceder a su traslado en caso necesario.

CR4.3 Las técnicas posturales, se aplican, cuando el accidentado se encuentra en situación de compromiso ventilatorio o presenta signos evidentes de «shock», para minimizar riesgos.

CR4.4 Los tipos de accidentados y lesiones, se discriminan, para intervenir en aquellos casos que no precisen de otros profesionales.

CR4.5 Las técnicas de intervención de primeros auxilios con los accidentados inmovilizados, se discriminan, para aplicar aquellas propias de un técnico de nivel como primer interviniente, en función de la gravedad y los tipos de lesiones o proceder inmediatamente a su traslado.

RP5: Intervenir con técnicas de comunicación y apoyo emocional al accidentado, familiares e implicados en la situación de urgencia siguiendo los protocolos establecidos, para facilitar la asistencia, traslado y minimizar los riesgos.

CR5.1 Los signos de ataque de pánico, ansiedad y/o estrés de la víctima motivado por el accidente, se identifican observando el aumento del ritmo cardíaco, palmas sudorosas, dificultad para respirar, sensación subjetiva de ataque cardíaco, y sentimientos de temor para aplicar las técnicas de apoyo emocional hasta su traslado, siguiendo los protocolos establecidos.

CR5.2 La comunicación del accidentado con su familia se facilita, desde la toma de contacto hasta su traslado, atendiendo, en la medida de lo posible, a sus requerimientos.

CR5.3 La información a familiares, accidentado o persona relacionada, se realiza de manera respetuosa e infundiendo confianza, sobre aquellas cuestiones que se puedan plantear dentro de sus competencias.

CR5.4 Los familiares de los accidentados, se atienden, para ofrecerles información sobre las cuestiones que puedan plantear dentro de sus competencias.

CR5.5 La solicitud de información por parte de la familia de los accidentados se atiende para ofrecerles datos sobre las cuestiones que puedan plantear dentro de sus competencias.

**Contexto profesional:**

**Medios de producción:**

Material de movilización e inmovilización. Material electromédico. Botiquín. Balón resucitador autoinflable. Desfibrilador semiautomático. Equipos de protección individual.

Sistema de comunicación. Kit de organización en catástrofe. Protocolos de actuación. Material de señalización y balizamiento. Material de autoprotección.

**Productos y resultados:**

Signos de alteraciones orgánicas detectados como primer interviniente. Aplicación de las técnicas de soporte ventilatorio y/o circulatorio básicas. Atención inicial y primeros auxilios básicos iniciales en situaciones de emergencia que no impliquen una parada cardio-respiratoria. Técnicas de movilización e inmovilización al accidentado aplicadas para asegurar el posible traslado. Intervención con técnicas de comunicación y apoyo emocional al accidentado, familiares e implicados en la situación de urgencia. Comunicación con los servicios de atención de emergencias. Intervención a su nivel en situaciones de emergencias colectivas y catástrofes.

**Información utilizada o generada:**

Manuales de primeros auxilios. Revistas y bibliografía especializada. Protocolos de actuación. Informes.

**MÓDULO FORMATIVO 1: TÉCNICAS DEL YOGA****Nivel: 3****Código: MF2038\_3****Asociado a la UC: Ejecutar las técnicas del yoga****Duración: 150 horas****Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Desarrollar técnicas de asanas con coordinación, control, y seguridad aplicando alguna de las enseñanzas del yoga que tome como referencia los yoga sutras de Patañjali.

*CE1.1 Ejecutar técnicas de asana siguiendo alguna de las enseñanzas concretas del yoga coordinando la acción con la respiración, atendiendo a sus efectos energéticos y mentales, manteniendo el sistema nervioso libre de tensión y difundiendo la consciencia por todo el cuerpo.*

*CE1.2 Ejecutar técnicas de las asanas de pie (utthita trikonasana, virabhadrasana, parsvottanasana, entre otras), siguiendo alguna de las enseñanzas concretas del yoga prestando atención a los detalles técnicos de cada postura, favoreciendo la firmeza y estabilidad.*

*CE1.3 Ejecutar técnicas de las asanas de flexión (janu sirsasana, paschimottanasana, upavistha konasana, entre otras), siguiendo alguna de las enseñanzas concretas del yoga prestando atención a los detalles técnicos de cada postura, favoreciendo los espacios articulares y la estabilidad corporal.*

*CE1.4 Ejecutar técnicas de las asanas de extensión (salabhasana, urdhva mukha svanasana, urdhva dhanurasana, entre otras), siguiendo alguna de las enseñanzas*

*concretas del yoga prestando atención a los detalles técnicos de cada postura, favoreciendo los espacios intervertebrales y la estabilidad corporal.*

*CE1.5 Ejecutar técnicas de asana de torsión (bharadvajasana, marichyasana, ardha matsyendrasana, entre otras), siguiendo alguna de las enseñanzas concretas del yoga, prestando atención a los detalles técnicos de cada postura, buscando la flexibilidad en la musculatura del tronco, los espacios articulares y la libertad de la columna vertebral.*

*CE1.6 Ejecutar técnicas de asana sentadas y supinas (vajrasana, svastikasana, siddhasana, padmasana, supta padangusthasana, supta virasana, supta baddha konasana, entre otras), siguiendo alguna de las enseñanzas concretas del yoga, prestando atención a los detalles técnicos de cada postura, buscando la estabilidad de la pelvis.*

*CE1.7 Ejecutar técnicas de las asanas en equilibrio (adho mukha vrksasana, pincha mayurasana, ashthavakrasana, bakasana, entre otras), siguiendo alguna de las enseñanzas concretas del yoga, prestando atención a los detalles técnicos de cada postura, buscando la estabilidad muscular y la serenidad del sistema nervioso.*

*CE1.8 Ejecutar técnicas de las asanas invertidas (sirsasana, sarvangasana, halasana, entre otras), siguiendo alguna de las enseñanzas concretas del yoga, prestando atención a los detalles técnicos de cada postura, manteniendo al mismo tiempo el equilibrio físico y la serenidad mental.*

**C2:** Evidenciar dominio de las técnicas de pranayama con coordinación, control, y seguridad, aplicando alguna de las enseñanzas del yoga que tome como referencia los yoga sutras de Patañjali.

*CE2.1 Ejecutar una técnica de pranayama, siguiendo alguna de las enseñanzas concretas del yoga, coordinando el movimiento respiratorio, la acción física, la actitud mental, y manteniendo el sistema nervioso libre de tensión.*

*CE2.2 Describir los efectos de la ejecución de las técnicas de pranayama, la respiración natural y los límites de seguridad personal, siguiendo alguna de las enseñanzas concretas del yoga.*

*CE2.3 Demostrar la técnica de ejecución de ujjayi y viloma pranayama, prestando atención al ritmo, la suavidad y el volumen adecuado siguiendo alguna de las enseñanzas concretas del yoga.*

*CE2.4 Ejecutar la técnica de ejecución digital (anuloma, pratiloma, nadi shodhana, entre otras), de alguna de las enseñanzas concretas del yoga, prestando atención al paso del aire por las fosas nasales, al equilibrio energético y la serenidad en la consciencia.*

*CE2.5 Ejecutar las técnicas de mudras y bandas de alguna de las enseñanzas concretas del yoga, con atención a los propios límites de seguridad, prestando atención a los detalles técnicos, complementando, o en su caso, incrementando los efectos de los diversos pranayamas.*

C3: Demostrar dominio de las técnicas de relajación, favoreciendo la pasividad de cuerpo, mente, órganos de los sentidos y respiración durante su ejecución.

*CE3.1 Describir el proceso de relajación (savasana) en el descanso del cuerpo, la consciencia del abandono y la entrega de todos los aspectos de la persona, siguiendo alguna de las enseñanzas concretas del yoga.*

*CE3.2 Demostrar la técnica de relajación (savasana) en posición tendida en el suelo, en actitud de abandono físico y mental, relajando conscientemente el tono muscular.*

*CE3.3 Describir los efectos de la técnica de relajación (savasana) en la sesión de asana, en el sistema nervioso y en el silencio de la mente, siguiendo alguna de las enseñanzas concretas del yoga.*

*CE3.4 Explicar los efectos óptimos de la técnica de relajación (savasana) en las sesiones de pranayama, en la contemplación de la pasividad del cuerpo, la respiración natural y la calma en la mente, siguiendo alguna de las enseñanzas concretas del yoga.*

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

Ninguna.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Respetar los procedimientos y normas internas de la organización.

Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación entre mujeres y hombres.

**Contenidos:**

**1. El yoga como vía de transformación personal**

Origen del yoga. Historia del yoga. Los ocho estadios del yoga: conocimiento e interpretación de los yoga sutra de Patanjali referentes a los ocho estadios del yoga. Yoga sutras de Patanjali: importancia del primer y segundo estadio del ashtanga yoga, yamas y niyamas en la práctica personal y en la vida. Sendas tradicionales del yoga. Textos de referencia en yoga: yoga sutras, hatha, pradiipika, bhagavad gita. Filosofía sankhya y vedanta. Meditación y atención plena.

**2. Implicaciones del yoga en el cuerpo humano**

Dimensión anatómico-funcional del cuerpo humano. Posturas y contra-posturas. Implicaciones del yoga en la columna vertebral. Implicaciones del yoga en el sistema respiratorio. Implicaciones del yoga en el sistema óseo y articular. Implicaciones del yoga en el sistema muscular. Implicaciones del yoga en el sistema digestivo. Implicaciones del yoga en el sistema circulatorio. Implicaciones del yoga en el sistema nervioso. Implicaciones del yoga en el sistema endocrino. Implicaciones del yoga en el sistema inmune.

### 3. Asana

Aplicación de técnicas de asana según alguna de las escuelas de Patañjali. Técnicas de las asanas de pie y aplicación en su ejecución. Técnicas de las asanas de flexión y aplicación en su ejecución. Técnicas de las asanas de extensión y aplicación en su ejecución. Técnicas de torsión y aplicación en su ejecución. Técnicas de las asanas sentadas y supinas, y aplicación en su ejecución. Técnicas de las asanas en equilibrio y aplicación en su ejecución. Técnicas de las asanas de inversión y aplicación en su ejecución. Beneficios y contraindicaciones de las posturas. Interconexión de los elementos y efectos de las posturas para crear series. Importancia de savasana en la práctica de asana.

### 4. Pranayama

Aplicación de técnicas de pranayama según alguna de las escuelas de Patañjali. Técnicas de mudras y bandas. Beneficios y contraindicaciones. Cuerpo energético y las cinco envolturas del ser (koshas). Importancia de savasana en la práctica de pranayama.

#### Parámetros de contexto de la formación:

##### Espacios e instalaciones:

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller (Espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación).
- Instalación de 3 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

##### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la ejecución de las técnicas del yoga, que se acreditará simultáneamente mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 5 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## MÓDULO FORMATIVO 2: PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES DE YOGA

**Nivel: 3**

**Código: MF2039\_3**

**Asociado a la UC: Programar actividades de yoga**

**Duración: 90 horas**

**Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Desarrollar técnicas de valoración de posibles contextos de instrucción en yoga mediante técnicas de recogida de datos.

*CE1.1 Proponer un modelo de ficha de practicante contemplando los apartados informativos necesarios para obtener la información individualizada y contribuir a obtener un posible diagnóstico de la situación de enseñanza.*

*CE1.2 Redactar plantillas de consentimiento informado en el que plantear y pedir firma a posibles practicantes de yoga de estar en condiciones físicas para la práctica de yoga.*

*CE1.3 Explicar el procedimiento de almacenamiento de datos personales de los posibles practicantes, respetando la normativa aplicable en materia de protección de datos.*

*CE1.4 Desarrollar técnicas de aplicación de cuestionarios de evaluación sobre experiencia y posibles limitaciones en la práctica del yoga.*

*CE1.5 Explicar el procedimiento de análisis a seguir, de una sala de yoga, la disponibilidad de su material y posibles horarios disponibles para ser puestos a disposición de posibles grupos de practicantes.*

*CE1.6 Proponer un guion de entrevista con un posible practicante de yoga orientado a obtener información individualizada sobre su posible perfil, en momentos previos a la instrucción.*

C2: Generar argumentos explicativos sobre las escuelas de enseñanza del yoga, incidiendo en sus características y posibles ventajas e inconvenientes, orientadas a posibles practicantes de yoga.

*CE2.1 En un supuesto práctico de comunicación a un grupo de practicantes de yoga de un programa concreto de enseñanza a seguir, a través del desarrollo de sesiones:*

*– Concretar los niveles de la enseñanza, atendiendo a la información recogida mediante hojas de control de cada practicante.*

*– Exponer los fundamentos filosóficos de la tradición de yoga seleccionada, ofreciéndolos como ejes vertebradores de las enseñanzas a transmitir.*

*CE2.2 Exponer la fundamentación filosófica de una posible tradición de enseñanza del yoga a transmitir con un lenguaje claro y conciso, haciéndose entender por terceros.*

*CE2.3 Exponer el planteamiento metodológico y forma de enseñar de una posible tradición de enseñanza del yoga, utilizando un lenguaje claro y conciso, haciéndose entender por terceros.*

C3: Desarrollar técnicas de programación de yoga a largo plazo, atendiendo a posibles grupos de practicantes y a una escuela concreta de yoga a seguir como referencia.

*CE3.1 Establecer objetivos y contenidos dentro de un programa de yoga propuesto, atendiendo a las características dadas de un posible grupo de practicantes.*

*CE3.2 Plantear una posible metodología de enseñanza a seguir en un programa dado de yoga, atendiendo a una escuela concreta de enseñanza del yoga a un grupo de posibles practicantes.*

*CE3.3 Establecer una determinada distribución temporal para un programa de yoga dado, concretando el número de sesiones y duración de las mismas.*

*CE3.4 Determinar las secuencias de asanas y técnicas de pranayama, especificando su planteamiento ante diferentes tipos de practicantes.*

*CE3.5 Determinar procedimientos de evaluación de sesión capaces de modificar los contenidos de la programación según la evolución de los posibles practicantes.*

C4: Establecer un programa de sesiones secuenciadas de una escuela de yoga determinada, atendiendo a una programación general de referencia y considerando un posible grupo de practicantes-tipo.

*CE4.1 En un supuesto práctico de programación de sesión de yoga, a partir de un programa general dado para un posible grupo de practicantes:*

*– Concretar la fase inicial, el núcleo central y la fase de relajación o pranayamas de la sesión.*

*– Adecuar los tiempos de cada fase en función de la duración de la sesión.*

*– Exponer las técnicas a utilizar en cada fase en coherencia con la escuela de enseñanza de yoga que se desarrolla.*

*CE4.2 Determinar una secuencia de asanas y técnicas de pranayama a impartir a lo largo de una secuencia de sesiones para un grupo de posibles practicantes-tipo.*

*CE4.3 Proponer técnicas y procedimientos para la evaluación de sesiones de yoga garantizando coherencia entre el desarrollo de las mismas, la programación general de referencia y las posibilidades de reajustar el contenido según la evolución de los practicantes.*

C5: Desarrollar técnicas de evaluación de programaciones de yoga, valorando su eficacia, satisfacción del practicante y calidad del servicio.

*CE5.1 Determinar posibles procedimientos de evaluación a seguir para una programación de sala, el proceso y los resultados de aprendizaje del posible grupo de practicantes implicado, temporalizando las medidas correctoras a implementar.*

*CE5.2 En un supuesto práctico de evaluación de una programación general de yoga, dirigida a un grupo concreto de practicantes:*

*– Aplicar instrumentos de evaluación cuantitativos y cualitativos sobre el grado de satisfacción de los practicantes, guardando el anonimato de los mismos.*

*– Valorar los datos procedentes de la aplicación de instrumentos de evaluación sobre la satisfacción de los practicantes, extrayendo propuestas de mejora.*

*CE5.3 En un supuesto práctico de evaluación de una programación general de yoga en un contexto concreto, atendiendo a los riesgos laborales:*

*– Estimar los posibles riesgos laborales presentes en la misma, atendiendo a la acción preventiva de la entidad y a las características de la instalación y/o centro.*

*– Identificar posibles riesgos laborales, aportando medidas para poderlos evitar.*

### **Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C2 respecto a CE2.1, C4 respecto a CE4.1 y C5 respecto a CE5.2 y CE5.3.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Respetar los procedimientos y normas internas de la organización.

Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación entre mujeres y hombres.

### **Contenidos:**

#### **1. El contexto de la instrucción del yoga**

Recogida de información de practicantes: hojas de control, cuestionarios. Consentimiento informado. Aplicación de la normativa sobre protección de datos personales. Efectos del yoga en el organismo.

#### **2. Escuela de enseñanza**

Orígenes y fundamentos de la escuela de enseñanza a impartir. Definición de yoga y descripción de la vía del yoga. Interpretación de los sutras según enseñanzas concretas del yoga. La práctica del yoga según la escuela de referencia. Yoga moderno: escuelas de yoga.

### **3. Técnicas de programación de yoga**

Estructura de la programación. La programación a largo y corto plazo. Estructura de las sesiones de yoga. Adaptación de programas a grupos con diferentes características. Estrategias metodológicas según grupos de practicantes. La memoria de la programación. Presencia de información anatómico-funcional asociada a las enseñanzas a impartir. Evaluación de programaciones de yoga.

#### **Parámetros de contexto de la formación:**

##### **Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller (Espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación).
- Instalación de 3 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

##### **Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la programación de sesiones de yoga, que se acreditará simultáneamente mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

### **MÓDULO FORMATIVO 3: METODOLOGÍA DE LA INSTRUCCIÓN EN YOGA**

**Nivel: 3**

**Código: MF2040\_3**

**Asociado a la UC: Dirigir sesiones de yoga**

**Duración: 90 horas**

**Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Describir procedimientos de acondicionamiento de una instalación de yoga, previo a las sesiones, concretando la preparación del material en función de un número dado de practicantes, de unas actividades-tipo a desarrollar y considerando aspectos sobre prevención de riesgos laborales.

*CE1.1 Simular un proceso de verificación de una sala de yoga, previo al desarrollo de una sesión, considerando un grupo de practicantes dado y unas actividades concretas a desarrollar.*

*CE1.2 Formular un listado de materiales necesarios para una sesión de yoga, generando un protocolo de disponibilidad acorde a cada escuela de las existentes en el ámbito del yoga.*

*CE1.3 En un supuesto práctico de dirección de una sesión de yoga con un grupo concreto de practicantes y unos objetivos de sesión a alcanzar en la misma:*

*– Cumplir el horario de la sesión, anticipando la propia presencia en la sala respecto a la hora de comienzo, y terminando en la hora programada.*

*– Utilizar las músicas previstas para la sesión, en su caso, incorporándolas en los momentos que correspondan según el desarrollo de la misma.*

*CE1.4 Proponer un listado de posibles músicas a utilizar en sesiones de yoga, justificando la adecuación de las mismas a diferentes fases y contenidos a desarrollar en las mismas.*

C2: Desarrollar técnicas de identificación de perfiles de practicantes de yoga a través de valoración de sus ejecuciones.

*CE2.1 En un supuesto práctico de dinamización de una sesión de yoga, evaluando en ella aspectos de los practicantes:*

*– Valorar el nivel que poseen, observando sus ejecuciones.*

*– Valorar la experiencia que poseen, atendiendo a sus actitudes durante el desarrollo de la sesión.*

*– Valorar sus expectativas mediante el cruce de información procedente de la observación de sus ejecuciones con conversaciones y con datos aportados en los cuestionarios.*

*– Ajustar sus ejecuciones a partir de la observación y valoración de las mismas.*

*CE2.2 En un supuesto práctico de dinamización de una sesión de yoga con un grupo de practicantes, proponiendo actividades a realizar:*

*– Valorar su higiene personal, haciendo recomendaciones de mejora de la misma en caso de deficiencias.*

*– Valorar la vestimenta utilizada por los practicantes, sugiriendo ropa que facilite la práctica del yoga y permita ver los segmentos corporales en las diferentes posiciones.*

– Valorar la comunicación utilizada por los practicantes, reforzando aquella que manifieste respeto e interés.

*CE2.3 Generar explicaciones orientadas a posibles practicantes sobre las conductas, higiene personal y vestimenta que debe evidenciarse en la práctica del yoga.*

C3: Desarrollar estrategias metodológicas adaptadas a características de posibles practicantes facilitando aprendizaje de técnicas de yoga.

*CE3.1 Exponer las Asanas y Pranayamas de la tradición de una enseñanza concreta a transmitir, en coherencia con su fundamentos filosóficos y metodológicos.*

*CE3.2 En un supuesto práctico de dinamización de sesión de yoga para un grupo concreto de practicantes al que se le propone actividades:*

– *Plantear una progresión de ejercicios adecuándola a su nivel de ejecución*

– *Proponer una secuencia de actividades, apoyándose en demostraciones y ejemplificaciones.*

*CE3.3 Desarrollar técnicas de comunicación verbal y no verbal como recursos para la interacción personal con practicantes, manejando la terminología propia del yoga.*

*CE3.4 En un supuesto práctico de dinamización de sesión de yoga con un grupo concreto de practicantes a los que se les propone la ejecución de asanas:*

– *Interaccionar con los practicantes, ofreciendo contacto visual durante la explicación.*

– *Dirigirse a los practicantes, utilizando un tono de voz acorde a la fase de la sesión.*

– *Interaccionar con los practicantes, ajustando los asanas mediante un contacto físico consentido, cuando la situación lo requiera.*

– *Aportar feedback de ejecución a los practicantes orientados a eliminar errores, incidiendo en la manera de mejorar la ejecución.*

*CE3.5 Proponer ejercicios orientados al desarrollo de técnicas de relajación, incidiendo en la armonía entre mente, cuerpo, respiración y consciencia.*

*CE3.6 Presentar los principios de dharana, dhyana y samadhi a un supuesto grupo de practicantes de yoga mediante tiempos de silencio dando espacio a la vivencia personal.*

C4: Desarrollar argumentos explicativos sobre los principios filosóficos del yoga (yamas y niyamas) integrados con propuestas prácticas de trabajo, transmitiendo la esencia del yoga.

*CE4.1 Explicar los principios filosóficos del yoga (yamas y niyamas) a un supuesto grupo de practicantes, incidiendo en la esencia de la práctica de yoga.*

*CE4.2 Demostrar pratyahara a un grupo de supuestos practicantes a través de un estado mental claro, sereno y atento.*

*CE4.3 Presentar dharana, dhyana y samadhi a un supuesto grupo de practicantes de yoga mediante tiempos de silencio, observación y espacio a la vivencia personal.*

### **Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.3; C2 respecto a CE2.1 y CE2.2; y C3 respecto a CE3.3 y CE3.5.

Otras capacidades:

Demostrar un buen hacer profesional.

Demostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación entre mujeres y hombres.

### **Contenidos:**

#### **1. La sala de yoga y su equipamiento**

Tipos y características de las instalaciones o sala para la práctica del yoga. Adaptación de las instalaciones para el desarrollo de la sesión de yoga. La sala: tamaño, condiciones acústicas, temperatura, pavimento. La sala equipaciones fijas: equipo de música, reloj. Materiales propios de la sala: esterillas, bloques, sillas, velas, incienso. Materiales personales de los practicantes: mantas, cinturones, bolsters. Mantenimiento de la sala y del material.

#### **2. Intervención metodológica en sesiones de yoga**

Dinamización de grupos en sesiones de yoga: resolución de conflictos, técnicas de comunicación, modelos, normas y estilos de comunicación. El ritmo de la clase y el tono de la voz. Adecuación de ejercicios al nivel del practicante. Uso de demostraciones. Corrección y feedback de las ejecuciones. Aplicación del yoga según grupos de practicantes.

#### **3. Enseñanzas a impartir en las sesiones de yoga mediante ejercicios prácticos**

Presencia de la filosofía del yoga en las sesiones. Toma de conciencia del propio cuerpo. Actitudes acordes con la práctica del yoga. Estilo de vida y práctica del yoga.

**Parámetros de contexto de la formación:****Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller (Espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación).
- Instalación de 3 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

**Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la dirección de sesiones de yoga con practicantes, que se acreditará simultáneamente mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

**MÓDULO FORMATIVO 4: PRIMEROS AUXILIOS****Nivel: 2****Código: MF0272\_2****Asociado a la UC: ASISTIR COMO PRIMER INTERVINIENTE EN CASO DE ACCIDENTE O SITUACIÓN DE EMERGENCIA****Duración: 60 horas****Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Relacionar la información obtenida sobre los signos de alteración orgánica con el estado del accidentado y las características de la asistencia como primer interviniente.

*CE1.1 Diferenciar los conceptos de urgencia, emergencia y catástrofe en primeros auxilios.*

*CE1.2 Definir técnicas de autoprotección frente a posibles lesiones derivadas de la manipulación de personas accidentadas.*

*CE1.3 En un supuesto práctico de identificación del estado del accidentado:*

- *Identificar el nivel de consciencia.*

- *Identificar las posibles lesiones y traumatismos y sus mecanismos de producción.*
- *Seleccionar las maniobras posturales ante lesiones.*
- *Comunicar la información al servicio de emergencias.*
- *Manejar la terminología médico sanitaria de primera intervención.*
- *Utilizar los elementos de protección individual.*
- *Definir las técnicas de autoprotección frente a posibles lesiones.*

*CE1.4 En un supuesto práctico de intervención para la valoración inicial de un accidentado:*

- *Identificar y justificar la mejor forma de acceso al accidentado.*
- *Identificar los posibles riesgos.*
- *Asegurar la zona según el protocolo establecido.*
- *Efectuar las maniobras necesarias para acceder al accidentado.*

*CE1.5 En un supuesto práctico de valoración inicial de un accidentado:*

- *Concretar las pautas de actuación según el protocolo para la valoración inicial.*
- *Identificar situaciones de riesgo vital y definir las actuaciones que conllevan.*
- *Utilizar las técnicas posturales apropiadas ante situaciones de compromiso ventilatorio.*
- *Utilizar las técnicas de hemostasia apropiadas ante situaciones de hemorragias externas.*

**C2:** Aplicar técnicas y maniobras de soporte ventilatorio y/o circulatorio básicas según protocolo establecido.

*CE2.1 Describir los conceptos de reanimación cardio-pulmonar básica e instrumental según un protocolo.*

*CE2.2 Describir técnicas de desobstrucción de la vía aérea en la atención inicial según un protocolo.*

*CE2.3 En un supuesto práctico de compromiso ventilatorio de un accidentado:*

- *Identificar situaciones de riesgo vital y definir las actuaciones que conllevan.*
- *Efectuar la maniobra frente-mentón.*

– Utilizar las técnicas posturales según un protocolo ante situaciones de compromiso ventilatorio.

*CE2.4 En un supuesto práctico de compromiso circulatorio de un accidentado:*

- Seleccionar el material e instrumental de reanimación cardio-pulmonar básica.
- Aplicar las técnicas básicas e instrumentales de reanimación cardio-pulmonar sobre maniqués.
- Aplicar las técnicas básicas de reanimación cardio-pulmonar sobre maniqués utilizando balón resucitador autoinflable y desfibrilador automático.
- Utilizar las técnicas de hemostasia según un protocolo ante situaciones de hemorragias externas.

C3: Aplicar técnicas de primeros auxilios en la atención inicial a accidentados sin parada cardio-respiratoria.

*CE3.1 Definir el protocolo de una Cadena de Supervivencia en relación a los primeros auxilios.*

*CE3.2 Explicar las acciones de colaboración con los equipos de emergencia en los primeros auxilios durante la atención inicial y primera clasificación de pacientes ante una catástrofe y en situación de emergencia colectiva.*

*CE3.3 En un supuesto práctico de atención inicial en situación de emergencia a un accidentado:*

- Vigilar a un accidentado para valorar su evolución
- Alinear manualmente la columna cervical al accidentado
- Efectuar la maniobra frente-mentón.

*CE3.4 En un supuesto práctico de atención inicial en situación de emergencia en un accidentado con atragantamiento:*

- Seleccionar la maniobra en función de la edad de un accidentado según un protocolo.
- Valorar la gravedad de la obstrucción según un protocolo.
- Aplicar las maniobras de desobstrucción según un protocolo.
- Efectuar la desobstrucción de una embarazada.
- Concretar las pautas de comunicación con el servicio de emergencia en una obstrucción grave.

*CE3.5 En un supuesto práctico de atención inicial en situación de emergencia a un accidentado:*

- Aplicar las técnicas oportunas recogidas en un protocolo establecido ante posibles accidentados con lesiones por agentes mecánicos, físicos o químicos.*
- Aplicar protocolo de atención establecido a un accidentado con crisis convulsiva.*
- Aplicar protocolo de atención establecido a un accidentado con quemaduras.*
- Aplicar protocolo de atención establecido a un accidentado con hemorragia externa.*
- Actuar conforme a un protocolo establecido ante situaciones de parto inminente.*

*CE3.6 En un supuesto práctico de primeros auxilios en situación de emergencia a un accidentado:*

- Actuar en función de la gravedad y el tipo de lesiones.*
- Determinar las técnicas de primeros auxilios que se deben aplicar.*
- Discriminar las técnicas que no debe aplicar el primer interviniente de forma autónoma, por exceso de riesgo o por ser específicas de otros profesionales.*
- Discriminar los casos y/o circunstancias en los que no se debe intervenir directamente por exceso de riesgo o por ser específicos de otros profesionales.*

**C4:** Aplicar técnicas de movilización e inmovilización en la atención inicial a accidentados para su traslado.

*CE4.1 Describir los métodos para efectuar el rescate de un accidentado según un protocolo.*

*CE4.2 Describir los métodos de inmovilización aplicables para un transporte seguro cuando el accidentado tiene que ser trasladado.*

*CE4.3 En un supuesto práctico de movilización e inmovilización de un accidentado, elegir un método dadas las posibles lesiones del accidentado y/o las circunstancias de los accidentes.*

*CE4.4 Describir lesiones, patologías y traumatismos susceptibles de atención inicial y aspectos a tener en cuenta para su prevención, en función del medio en el que se desarrolla la actividad para:*

- Describir causas que lo producen.*
- Definir síntomas y signos.*
- Precisar pautas de actuación y atención inicial según un protocolo.*

*CE4.5 En un supuesto práctico de atención inicial en situación de emergencia a un accidentado:*

- Alinear manualmente la columna cervical al accidentado.*
- Efectuar la maniobra frente-mentón.*
- Explicar las repercusiones de un traslado inadecuado.*
- Confeccionar camillas y sistemas para la inmovilización y transporte de enfermos y/o accidentados utilizando materiales convencionales e inespecíficos o medios de fortuna.*

C5: Aplicar técnicas de comunicación y de apoyo emocional a accidentados, familiares e implicados, presentes en el entorno de la emergencia.

*CE5.1 Definir un protocolo de comunicación con accidentados y con posibles testigos e implicados en una situación de emergencia.*

*CE5.2 Describir unas técnicas de la comunicación con el accidentado en función de su estado de consciencia.*

*CE5.3 En un supuesto práctico de una situación que dificulta la comunicación y donde se presta asistencia a un accidentado:*

- Asegurar el entorno de intervención según protocolo establecido.*
- Aplicar técnicas facilitadoras de la comunicación interpersonal.*
- Discriminar los factores que predisponen ansiedad.*

*CE5.4 En un supuesto práctico en situación de emergencia donde se especifican situaciones de tensión ambiental, especificar las técnicas a emplear para:*

- Controlar una situación de duelo según un protocolo establecido.*
- Controlar situaciones de ansiedad y angustia según protocolo establecido.*
- Controlar situaciones de agresividad según protocolo establecido.*

*CE5.5 En un supuesto práctico de aplicación de primeros auxilios no exitoso (muerte del accidentado), describir las posibles manifestaciones de estrés de la persona que socorre e indicar las acciones para superar psicológicamente el fracaso.*

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.3, CE1.4 y CE1.5; C2 respecto a CE2.3 y CE2.4; C3 respecto a CE3.3, CE3.4, CE3.5 y CE3.6; C4 respecto a CE4.3 y CE4.5; C5 respecto a CE5.3, CE5.4 y CE5.5.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Respetar los procedimientos y normas internas de la organización.

**Contenidos:**

### **1. Valoración inicial del accidentado como primer interviniente**

El botiquín de primeros auxilios: instrumentos, material de cura, fármacos básicos. Primeros auxilios: concepto, principios generales, objetivos y límites. El primer interviniente: actitudes, funciones, responsabilidad legal, riesgos y protección, responsabilidad y ética profesional. El primer interviniente como parte de la cadena asistencial. Terminología anatomía y fisiología. Terminología médico-sanitaria de utilidad en primeros auxilios. Actuación general ante emergencia colectiva y catástrofe: conceptos relacionados con emergencias colectivas y catástrofes, métodos de triaje simple, norias de evacuación.

### **2. Asistencia al accidentado con maniobras de soporte ventilatorio y/o circulatorio básico como primer interviniente**

La Cadena de Supervivencia: eslabones de actuación. Características de la Cadena de Supervivencia. Resucitación cardiopulmonar básica (RCPB): valoración del nivel de consciencia; comprobación de la ventilación; protocolo de RCPB ante una persona inconsciente con signos de actividad cardíaca; protocolo de RCPB ante una persona con parada cardio-respiratoria; RCPB en niños de 1 a 8 años y RCPB en lactantes. Transporte de un enfermo repentino o accidentado: valoración de la situación; posiciones de transporte seguro; técnicas de inmovilización y transporte utilizando medios convencionales y materiales inespecíficos o de fortuna; confección de camillas utilizando medios convencionales o inespecíficos.

### **3. Atención inicial de primeros auxilios en situaciones de emergencia sin parada cardio-respiratoria**

Valoración del accidentado: primaria y secundaria. Técnicas de movilización e inmovilización al accidentado para asegurar el posible traslado: posición lateral de seguridad, posiciones de espera no lesivas o seguras, recogida de un lesionado. Métodos para desobstruir la vía aérea y facilitar la respiración: accesorios de apoyo a la ventilación y ventilación con balón resucitador autoinflable. Intoxicaciones por vía respiratoria: intoxicaciones por inhalación de humos y gases. Signos y síntomas de urgencia: fiebre, crisis anafilácticas, vómitos y diarrea, desmayos, lipotimias, síncope y «shock». Heridas: clasificación, síntomas y signos. Tratamiento básico. Hemorragias: clasificación, síntomas y signos. Tratamiento básico. Traumatismos: esguinces, contusiones, luxaciones, fracturas, traumatismos torácicos, traumatismos craneoencefálicos, traumatismos de la columna vertebral, síndrome de aplastamiento, politraumatizados y traslados. Accidentes de tráfico: orden de actuación, medidas respecto a la seguridad de la circulación y a los heridos en el

accidente y aspectos esenciales de los accidentes de tráfico. Lesiones producidas por calor y por frío. Cuerpos extraños: en la piel, ojos, oídos y nariz. Accidentes eléctricos. Electrocutación: lesiones producidas por la electricidad y los rayos. Intoxicaciones por alcohol y estupefacientes. Cuadros convulsivos: epilepsia y otros cuadros convulsivos.

#### **4. Intervención de apoyo psicológico al accidentado, familiares e implicados en la situación de urgencia como primer interviniente**

Psicología de la víctima. Comunicación: canales y tipos. Comunicación asistente-accidentado. Comunicación asistente-familia. Habilidades sociales. Actitudes personales que facilitan o dificultan la comunicación. Estrategias de control del estrés. Apoyo psicológico ante situaciones de emergencia: crisis, duelo, tensión, agresividad y ansiedad.

#### **Parámetros de contexto de la formación:**

##### **Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

##### **Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la asistencia como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

– Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

– Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## **ANEXO XVII**

### **Cualificación profesional: Tráfico de viajeros por carretera**

**Familia Profesional: Comercio y Marketing**

**Nivel: 3**

**Código: COM623\_3**

#### **Competencia general**

Gestionar las actividades propias del departamento de tráfico de una empresa de transporte de viajeros por carretera, planes de transporte, tráfico de operaciones y servicios, en el ámbito urbano e interurbano, interior e internacional, aplicando los recursos materiales y humanos de que se dispone, tanto propios como externos, para satisfacer el nivel de

servicio ofertado a la clientela, cumpliendo la normativa sobre transporte de viajeros por carretera, seguridad vial, los estándares de calidad y los objetivos de regularidad y puntualidad marcados por la organización.

### Unidades de competencia

**UC1464\_2:** Prestar servicios de atención a viajeros en vehículos por carretera

**UC2059\_3:** Desarrollar planes de transporte de viajeros por carretera

**UC2060\_3:** Coordinar las operaciones de transporte de viajeros por carretera

**UC2061\_3:** Realizar la gestión administrativa y documental de operaciones de transporte por carretera

**UC9998\_2:** Comunicarse en lengua inglesa con un nivel de usuario básico (a2), según el marco común europeo de referencia para las lenguas, en el ámbito profesional

### Entorno Profesional

#### Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad en el departamento de tráfico de empresas de transporte de viajeros, dedicado a gestionar operaciones de transporte, en entidades de naturaleza pública o privada, en grandes, medianas y pequeñas empresas, tanto por cuenta propia como ajena con independencia de su forma jurídica. Desarrolla su actividad dependiendo en su caso, funcional o jerárquicamente de un superior. En el desarrollo de la actividad profesional de gestión de operaciones de transporte de viajeros por carretera, se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable sobre transporte de viajeros por carretera y seguridad vial.

#### Sectores Productivos

Se ubica en el sector servicios, en el subsector de transporte de viajeros por carretera y actividades anexas al transporte de viajeros por carretera.

#### Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

*Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprendivo de mujeres y hombres.*

Administrativos en el departamento de tráfico de transporte por carretera de viajeros

Jefes de estación de autobuses

Gestores de transporte

Inspectores de viajeros por carretera

Jefes de tráfico en empresas de transporte por carretera de viajeros

## Formación Asociada (600 horas)

### Módulos Formativos

**MF1464\_2:** Prestación de servicios de atención a viajeros en vehículos por carretera (90 horas)

**MF2059\_3:** Organización de planes de transporte de viajeros por carretera (150 horas)

**MF2060\_3:** Gestión de operaciones de transporte de viajeros por carretera (120 horas)

**MF2061\_3:** Gestión administrativa de operaciones de transporte por carretera (120 horas)

**MF9998\_2:** Comunicación en lengua inglesa con un nivel de usuario básico (a2), según el marco común europeo de referencia para las lenguas, en el ámbito profesional (120 horas)

### UNIDAD DE COMPETENCIA 1: PRESTAR SERVICIOS DE ATENCIÓN A VIAJEROS EN VEHÍCULOS POR CARRETERA

Nivel: 2

Código: UC1464\_2

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Controlar la entrada y salida de viajeros y su disposición en el vehículo, supervisando la carga y descarga de equipajes, títulos de transporte o reservas de trayectos, entre otros, utilizando aplicaciones informáticas.

CR1.1 La entrada y salida de los viajeros se facilita, aproximando el vehículo lo máximo al borde derecho de la calzada, efectuando suavemente las paradas y arrancadas del vehículo, evitando movimientos bruscos.

CR1.2 Las puertas de los vehículos se abren y cierran, comprobando que están libres de obstáculos, y que la entrada y salida de los viajeros se efectúa de forma segura.

CR1.3 Las tarifas por viaje se aplican, cumpliendo con el número de plazas autorizadas por vehículo, satisfaciendo las preferencias de la clientela para conseguir su fidelización.

CR1.4 La disposición de los equipajes, así como su carga y descarga, se supervisa, garantizando la seguridad, equilibrio y confort del servicio a bordo del vehículo.

CR1.5 Los fondos recaudados en las operaciones diarias se liquidan, ajustándose a los procedimientos definidos por la empresa, realizando los cálculos, detectando, analizando y comunicando las posibles diferencias.

CR1.6 Los documentos administrativos de control y registro de pasajeros se cumplimentan, de forma legible, entregándose puntualmente al departamento administrativo o comercial.

RP2: Desarrollar operaciones de asistencia a viajeros, mejorando la atención a la clientela, con el fin de contribuir a su seguridad, confort, satisfacción y al funcionamiento del servicio de transporte.

CR2.1 Los viajeros se reciben, con amabilidad, respeto y decoro durante el servicio, cuidando el aspecto y conducta personal, cumpliendo las condiciones de transporte no discriminatorias.

CR2.2 Las informaciones de interés para los viajeros, horarios, cambios de vía, descansos, cancelaciones, entre otros, se facilita, por trayecto y servicio, preferentemente a través de medios electrónicos, según la política de la empresa.

CR2.3 La ubicación de los viajeros se supervisa, evitando el incumplimiento de la normativa de seguridad vial aplicable y los posibles deterioros en el vehículo, utilizando cinturones de seguridad u otros sistemas de retención homologados, tanto en la circulación por vías urbanas como interurbanas.

CR2.4 Los equipos audiovisuales y electrónicos de los vehículos se configuran, asegurando el máximo confort de los viajeros en el servicio de transporte, respetando los gustos y preferencias de los viajeros, cumpliendo con las medidas de higiene y seguridad aplicables.

CR2.5 Los equipos de climatización, y sistemas de iluminación interior se configuran, garantizando el máximo confort de los viajeros, cumpliendo con las medidas de higiene y seguridad aplicables, atendiendo a criterios de eficiencia energética.

CR2.6 Las características de accesibilidad de los vehículos se implementan, atendiendo a la diversidad de los viajeros, mujeres embarazadas, niños, adultos mayores, personas con equipajes especiales, entre otros, con el fin de mejorar la comodidad en el trayecto.

RP3: Atender las sugerencias, quejas o reclamaciones de los viajeros, según los criterios y procedimientos establecidos por la empresa para garantizar la calidad del servicio prestado.

CR3.1 Las quejas, incidencias o sugerencias de los viajeros se escuchan asertivamente, procesando las informaciones facilitadas para mejorar la calidad del servicio.

CR3.2 Las reclamaciones se resuelven, respondiendo motivadamente al viajero e informando sobre sus derechos, procediendo al reembolso del billete o precio del trayecto, ofreciendo una compensación económica si procede.

CR3.3 Las hojas de reclamaciones se entregan a los viajeros bajo demanda, fomentando el proceso de reclamación a través de medios electrónicos.

CR3.4 Las incidencias producidas se transmiten, con prontitud a la empresa a través de medios electrónicos, corrigiendo las mismas eficazmente y dando una respuesta, mejorando la calidad del servicio.

CR3.5 La memoria anual de reclamaciones se elabora, recopilando las sugerencias y reclamaciones, tratando de fidelizar a los viajeros con estrategias de marketing personalizado.

RP4: Desarrollar operaciones de asistencia de viajeros, con movilidad reducida (PMR) u otras necesidades de adaptación como auditivas, visuales, entre otras, siguiendo los procedimientos de calidad, respetando las medidas de seguridad operacional, y cumpliendo el plan sobre prevención de riesgos laborales y medioambientales.

CR4.1 Los servicios previstos de atención a viajeros con movilidad reducida (PMR) u otras necesidades de adaptación como auditivas o visuales, entre otras, se preparan, de forma manual o con ayuda del sistema de gestión existente, previendo el tipo de asistencia requerida con antelación, ofreciendo el nivel de servicio ofertado a la clientela.

CR4.2 Los mensajes de información sobre viajeros con movilidad reducida u otras necesidades especiales, listados de asistencia de viajeros, cambios, plazas adaptadas, entre otros, se difunden, utilizando canales oficiales de comunicación.

CR4.3 Las sillas de ruedas, vehículos adaptados, personal de apoyo, entre otros, se determinan, atendiendo a las necesidades especiales de los viajeros a acompañar, cubriendo los trayectos intermedios para acceder al vehículo.

CR4.4 Las operaciones de asistencia en el ascenso y descenso de viajeros con movilidad reducida y otras necesidades de adaptación como auditivas, visuales, entre otras, se atienden, cumpliendo los protocolos de seguridad de la compañía de transporte o empresa prestataria del servicio.

CR4.5 Los dispositivos para la atención a viajeros con movilidad reducida u otras necesidades de adaptación como auditivas, visuales, entre otras se utilizan, ubicándolos en puntos específicos para garantizar su disposición en acciones futuras.

RP5: Prestar servicios de información y fidelización a la clientela, sobre horarios, recorridos, instalaciones u otros servicios, en los centros de atención a viajeros o a bordo del vehículo, aplicando principios de accesibilidad universal.

CR5.1 La información requerida por los viajeros sobre horarios, conexiones, enlace con billetes integrados, adaptaciones a necesidades especiales, menores sin acompañante, tarjetas de fidelización, entre otros, se transmite, asesorando sobre protocolos de actuación para el cumplimiento de los servicios ofertados y las expectativas de calidad.

CR5.2 Los títulos de transporte se tramitan, facilitando su emisión, cambio o anulación, según requerimientos de los viajeros, aplicando descuentos y promociones, asegurando su adecuación a los protocolos de calidad y seguridad de la compañía de transporte o empresa prestataria del servicio.

CR5.3 Las máquinas de facturación automática (auto check-in) y terminales en el punto de venta (TPV) situados en el vehículo se controlan, informando a los viajeros de su funcionamiento y gestionando en su caso, la reposición de papel, limpieza, entre otros.

CR5.4 Las gestiones de acompañamiento de menores, y en su caso, de viajeros con necesidades especiales se tramitan, según requerimientos de los mismos, aplicando protocolos de calidad y seguridad por la compañía de transporte o empresa prestataria del servicio.

CR5.5 Las acciones relacionadas con olvidos y pérdidas de equipaje, se gestionan, procurando información, localización y entrega a los viajeros para cumplir los estándares de calidad y seguridad de la empresa prestataria del servicio y la satisfacción de los viajeros.

CR5.6 Los protocolos de actuación en caso de incidencias en el servicio se gestionan, coordinando su resolución, con los Centros de Gestión y Técnicos de Asistencia al Viajero, entre otros, facilitando información a los pasajeros.

**Contexto profesional:****Medios de producción:**

Equipos de protección individual (EPI). Mostradores de información, facturación y embarque. Máquinas de venta de billetes. Pantallas de información a pasajeros. Lectores de billetes. Emisoras de comunicación por radiofrecuencia. Teléfonos fijos y móviles. Hojas de sugerencias, quejas y reclamaciones. Equipos de megafonía. Sillas de ruedas. Plataformas. Tarjetas de acceso (acreditaciones). Botiquines. Desfibrilador. Terminal en el punto de venta (TPV). Sillas especiales para niños.

**Productos y resultados:**

Entrada, salida de viajeros y disposición en su localización controlada. Operaciones de asistencia a viajeros, mejorando la atención, desarrolladas. Sugerencias, quejas o reclamaciones de viajeros atendidas. Operaciones de asistencia de viajeros, con movilidad reducida (PMR) u otras necesidades de adaptación desarrolladas. Servicios de información y fidelización a la clientela, en centros de atención a viajeros prestados.

**Información utilizada o generada:**

Órdenes de trabajo. Partes de incidencias. Libro y hojas de reclamaciones. Hojas de servicio. Tarjetas de fidelización de la clientela. Código deontológico. Órdenes e instrucciones de trabajo. Tarjeta identificativa. Manuales operativos de las distintas compañías. Guías informativas sobre las necesidades de las personas con discapacidad. Billetes de tren. Registros de incidencias. Informes de gestión. Planes de Autoprotección en estaciones. Programas de calidad y mejora continua en el servicio. Guías y pautas de uniformidad. Protocolos de actuación en situación de incidencia. Procedimientos en operaciones normales. Planes sobre prevención de riesgos laborales y medioambientales de la empresa. Normas de calidad.

**UNIDAD DE COMPETENCIA 2: DESARROLLAR PLANES DE TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA****Nivel: 3****Código: UC2059\_3**

## Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Acopiar la información sobre las operaciones de transporte por carretera de viajeros, utilizando fuentes de información del sector para la determinación de los recursos y características de las operaciones, con respecto a la normativa aplicable de seguridad vial y las normas sobre prevención de riesgos laborales.

CR1.1 La información de las variables necesarias para la planificación de los servicios de transporte de viajeros por carretera se obtiene, explotando las fuentes de información secundaria del mercado del transporte de viajeros, plan sobre prevención de riesgos laborales (PRL) y la información interna de la organización.

CR1.2 La frecuencia, volumen de viajeros e información necesaria de los servicios de transporte por carretera a realizar se identifican, analizando el pliego de condiciones en el caso de la prestación a través de la fórmula administrativa de la concesión y teniendo en cuenta el tipo de servicios de transporte de viajeros que se vaya a prestar, ya sea regular o discrecional, urbano o interurbano, interior o internacional.

CR1.3 La información de tráfico que pueda afectar a la planificación de los servicios de transporte por carretera y sus itinerarios se obtiene, consultando fuentes de información, proporcionada por los responsables de tráfico de los distintos ámbitos territoriales, y observatorios de tráfico, con el objetivo de identificar horas punta, restricciones de circulación, permanentes o temporales y protocolos medioambientales.

CR1.4 Los indicadores de servicio de transporte de viajeros por carretera que midan el incremento o disminución del volumen de viajeros y la capacidad de los vehículos disponibles se determinan, considerando variables de estimación de la demanda (ventas anticipadas, festivos nacionales y locales, vacaciones, picos de actividad, nuevas explotaciones y bajas de larga duración, entre otros).

CR1.5 La información del servicio de transporte por carretera, que no pueda obtenerse de fuentes secundarias e internas se obtiene, aplicando métodos de obtención de información primaria; cuestionarios y encuestas de opinión y satisfacción realizadas a los viajeros por medios telemáticos y redes sociales.

CR1.6 La información de los servicios de transporte por carretera que presta la entidad; volumen de viajeros, rutas, vehículos, conductores, servicios, entre otros, se procesa, aplicando criterios corporativos de la entidad y herramientas de gestión de la información, CMR.

RP2: Determinar la flota de vehículos, partiendo del plan de transporte definido por la organización, para dimensionar su capacidad operativa, con respecto a la normativa interior e internacional de transporte de viajeros, condiciones fijadas por las concesiones y previsión de los servicios programados.

CR2.1 Las características de los vehículos utilizados en la prestación del servicio de transporte público de viajeros por carretera se determinan, analizando las características de los servicios programados, teniendo en cuenta la capacidad de los vehículos, la demanda prevista de viajeros, el ámbito territorial del servicio, (urbano

o interurbano), y las necesidades especiales de los viajeros (rampas de acceso, anclajes interiores para sillas de ruedas u otros dispositivos de seguridad).

CR2.2 Los sistemas y dispositivos necesarios para asegurar la estabilidad, calidad y seguridad de los viajeros se instalan, respetando el tipo y categoría de vehículo, la diversidad de servicios, las recomendaciones realizadas por el fabricante o proveedor de los vehículos y las distintas funcionalidades de la flota orientadas al ahorro de combustible y a un mejor control de los tiempos de conducción.

CR2.3 Las medidas recogidas dentro del Plan sobre Prevención de Riesgos Laborales de la empresa se implementan, identificando peligros potenciales, evaluando los riesgos para los conductores.

CR2.4 La subcontratación de empresas de transporte se efectúa, valorando los precios, tarifas, trato a la clientela, y fomentando la transparencia y calidad del servicio.

CR2.5 La utilización de vehículos en régimen de propiedad o alquiler se determina, proponiendo la más rentable en función del nivel de servicio, volumen de viajeros y rutas programadas.

CR2.6 Las necesidades de renovación de la flota de vehículos se determinan, analizando la previsión de los servicios, estado, características, y elaborando un informe económico para su adquisición o venta dentro de la organización.

CR2.7 Los vehículos para realizar los servicios de transporte de viajeros por carretera se revisan, comprobando la documentación técnica y administrativa.

RP3: Implementar medidas económicas y de precios en el transporte público y privado de viajeros por carretera, para reducir los costes, mejorar las líneas y recorridos, fijando las tarifas y precios de los billetes o servicios.

CR3.1 Los costes del servicio de transporte de viajeros por carretera se calculan, analizando los costes fijos y costes variables por km y viajero.

CR3.2 El coste por kilómetro y viajero, en la prestación del servicio de transporte de viajeros por carretera se calcula, analizando la previsión del tráfico y volumen de viajeros, utilizando aplicaciones informáticas para la planificación de rutas de transporte.

CR3.3 El coste del sistema de distribución por vehículo y viajero se calcula, considerando las ratios de coste por kilómetro recorrido, el coste en vacío y el coste por viajeros, utilizando aplicaciones informáticas para la planificación de rutas de transporte.

CR3.4 Las desviaciones en los costes por kilómetro, línea, clientela, viajero y servicio se calculan, analizando las modificaciones que permitan controlar o reducir esos costes.

CR3.5 La tarifa final del servicio de transporte de viajeros por carretera se calcula, teniendo en cuenta la estructura de costes, los seguros, el margen de beneficio, la

política de descuentos, la fiscalidad, así como los recargos comerciales que afecten al servicio.

CR3.6 El precio individual del billete por viajero se fija, teniendo en cuenta las condiciones establecidas en las cláusulas de las concesiones del servicio regular de transporte viajeros por carretera.

RP4: Desarrollar planes de transporte regulares y discrecionales, interiores e internacionales, considerando las condiciones del servicio, las concesiones y recursos disponibles para prestar servicios de transporte de viajeros, cumpliendo los protocolos de seguridad vial y eficiencia medioambiental.

CR4.1 La zona vial dónde se presta el servicio de transporte se identifica, utilizando aplicaciones informáticas GPS («Global Positioning System») para el diseño de mapas y cálculo de rutas, analizando los tipos de vías, la calidad del trazado, y las normas de regulación y restricción de tráfico en la zona.

CR4.2 Las condiciones para la elaboración del plan de transporte de viajeros por carretera en régimen regular o discrecional se determinan, observando el tipo de servicio a prestar, y la regulación de la concesión, teniendo en cuenta su obligatoriedad, mínimos, y mejoras a implementar.

CR4.3 El volumen de viajeros, global y por vehículo, y la demanda inicial de servicio, por itinerario y parada se calculan, recopilando la información de movimientos históricos en épocas y situaciones similares, valorando los movimientos extras y poco previsibles que se puedan repetir y las circunstancias adversas que previsiblemente no vuelvan a darse.

CR4.4 Los puntos de parada con descenso y subida de viajeros se disponen en función del volumen y localización de los viajeros.

CR4.5 La ruta a cubrir en el plan de transporte se confecciona, buscando la máxima eficiencia, optimizando tiempos, y con la mayor precisión posible, utilizando aplicaciones informáticas de planificación de rutas considerando entre otros:

- Red vial y carreteras de la zona.
- Localización de los puntos de subida y bajada de viajeros.
- Restricciones municipales de acceso de vehículos, paradas de carga y descenso de viajeros, horarios comerciales, tráfico y días festivos, entre otros.
- Conductores, ayudantes, transportistas o proveedores de servicio disponibles.

CR4.6 El horario y tiempo estimados del viaje, la ruta y sus paradas se calculan, determinando los horarios previstos, considerando al menos:

- Velocidad permitida de la zona y seguridad vial.
- Número de paradas.

- Volumen de viajeros
- Tiempos mínimos de parada, subida y descenso.
- Otros.

CR4.7 El plan de transporte se elabora, implementando criterios de calidad como la puntualidad, comodidad del viajero, excelencia del servicio, seguridad en el transporte, códigos de buenas prácticas u otros, aplicando medidas sobre Prevención de Riesgos Laborales (PRL) y eficiencia medioambiental.

RP5: Programar los vehículos disponibles y el equipo de conductores, para cerrar el mayor número de operaciones y servicios.

CR5.1 El número y características de los vehículos se obtienen, consultando la información del departamento de tráfico, comprobando su adecuación a la regulación específica del tipo de operaciones de transporte a realizar, condiciones de la concesión, acuerdos con la agencia de viajes, administraciones u otra clientela.

CR5.2 Los planes de mantenimiento de los vehículos se elaboran, valorando junto con el departamento de tráfico, los niveles de servicio, las necesidades, programación de operaciones, entre otros.

CR5.3 La programación de los servicios de acuerdo a los conductores disponibles se efectúa, respetando los tiempos de trabajo, conducción y descanso, prevención de riesgos laborales, así como las condiciones y características de los conductores y ayudantes.

CR5.4 El calendario que garantiza el cumplimiento de los servicios, periodos de parada y planes de mantenimiento de los vehículos y tiempos de conducción y descanso de los conductores se elabora, considerando los plazos y servicios previstos, utilizando aplicaciones informáticas de gestión, según normativa aplicable en materia de transporte de viajeros por carretera y seguridad vial.

CR5.5 El cuadrante de vehículos y conductores se elabora, partiendo del calendario y horario de los servicios de transporte planificados en tiempo y forma para su implementación en la organización.

CR5.6 Los vehículos y conductores de reserva se planifican, utilizando aplicaciones informáticas de gestión, y teniendo en cuenta las variaciones en las condiciones del tráfico.

CR5.7 La organización del tráfico se determina, estableciendo previa negociación, cuando proceda, acuerdos con proveedores y clientela, corresponsales y franquicias, para disminuir tiempos y costes y mejorar la calidad del servicio de transporte de viajeros por carretera.

CR5.8 La reprogramación de los servicios de transporte de viajeros, en caso de imprevistos, se establece, cumpliendo los criterios de calidad y puntualidad.

**Contexto profesional:**

**Medios de producción:**

Equipos: ordenadores personales en red local con conexión a Internet. Elementos periféricos de salida y entrada de información: instalaciones telemáticas, soporte, materiales de archivo y alojamientos en la nube. GPS («Global Positioning System»). Material de oficina. Conexión wifi. Aplicaciones informáticas: Procesador de texto. Hoja de cálculo. Bases de datos y observatorios de coste del transporte. Aplicaciones informáticas de diseño, gestión y planificación de rutas. Aplicaciones de optimización de última milla. Aplicaciones informáticas de sistema de planificación de recursos empresariales (ERP ->«Enterprise Resource Planning»). Programas específicos de planificación y control de las operaciones de tráfico, programas de gestión de relación con la clientela (CRM ->«Customer Relationship Management»).

**Productos y resultados:**

Información sobre operaciones de transporte por carretera de viajeros acopiada. Flota de vehículos, partiendo del plan de transporte determinada. Medidas económicas y de precios en el transporte público y privado de viajeros por carretera implementadas. Planes de transporte regulares y discrecionales, interiores e internacionales desarrollados. Vehículos disponibles y el equipo de conductores, para cerrar el mayor número de operaciones y servicios programados.

**Información utilizada o generada:**

Normativa reguladora del transporte de viajeros nacional y régimen tarifario. Normativa de transporte de escolares y menores. Normativa europea y convenios internacionales del transporte de viajeros por carretera (convenio interbús u otros). Normativa de tráfico, tiempos de trabajo, conducción del transporte de viajeros. Normativa europea relativa a la promoción de vehículos de transporte por carretera limpios y energéticamente eficientes. Procedimiento administrativo de concesiones de transporte de viajeros. Normativa reguladora de los procedimientos de contratación con la administración pública. Pliego de condiciones de la concesión. Información de Tráfico que afecta a la planificación y desarrollo de los servicios de transporte. Información interna sobre demanda y oferta de servicios de transporte de viajeros. Información costes de la empresa. Información de los vehículos y recomendaciones de mantenimiento fabricante. Normas de seguridad en carretera. Manual de calidad en la prestación de servicios de transporte de viajeros por carretera. Plan sobre prevención de riesgos laborales. Normativa medioambiental sobre emisiones de efecto invernadero. Normativa de seguridad vial.

**UNIDAD DE COMPETENCIA 3: COORDINAR LAS OPERACIONES DE TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA****Nivel: 3****Código: UC2060\_3****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Gestionar los tránsitos diarios, respetando las condiciones contratadas, cumpliendo los protocolos de seguridad y calidad, maximizando el rendimiento de la flota, según la normativa nacional e internacional aplicable de transporte de viajeros por carretera.

CR1.1 La disponibilidad diaria de conductores asignados a los servicios se verifica, reasignando las vacantes disponibles a los empleados en reserva, cumpliendo los turnos y horas de trabajo, siguiendo la normativa aplicable en materia de transporte de viajeros por carretera.

CR1.2 La documentación de conductores y vehículos asignados, en modo digital o papel se revisa, antes de la salida de cada servicio, comprobando que se ajusta a la normativa aplicable sobre transporte de viajeros por carretera:

- Documentación del vehículo.
- Permiso de conducción y certificados necesarios para el conductor.
- Tarjeta de conductor del tacógrafo o discos diagrama.
- Autorización especial para conductores escolares.
- Documentación necesaria sobre Prevención de Riesgos Laborales.

CR1.3 Los servicios subcontratados o realizados en colaboración con empresas externas se ajustan, a la normativa aplicable del servicio, recepcionando a través de medios electrónicos:

- La documentación sobre el estado y características técnicas de los vehículos.
- Autorizaciones para el transporte de viajeros regular, discrecional y especial (escolares y otros).
- La documentación aplicable exigida por la normativa sobre seguridad vial en transportes especiales de viajeros.
- Seguros exigidos para el transporte por carretera.
- Normas sobre prevención de riesgos laborales.

CR1.4 El rendimiento de la flota, propia o subcontratada se mejora, analizando los datos proporcionados por sistemas de geolocalización instalados en los vehículos y otras aplicaciones sobre consumo energético de la flota.

CR1.5 La información del vehículo y del conductor en los servicios discrecionales se notifica, a la clientela y personas usuarias, facilitando digitalmente matrícula, lugar y hora de presentación, cumpliendo con la normativa aplicable sobre protección de datos.

CR1.6 La presentación de los conductores y vehículos en el punto y hora asignada se supervisa, con la regularidad establecida y acordada, utilizando sistemas digitales de comunicación con la clientela y el viajero, cumpliendo los protocolos, normas de calidad reconocidas y protección de datos.

RP2: Asignar operaciones y vehículos a los conductores cumpliendo el cuadrante establecido en el plan de transporte, transmitiendo las instrucciones con liderazgo, para efectuar los servicios con puntualidad, calidad y eficiencia energética.

CR2.1 El plan de servicios de transportes se elabora, según los objetivos establecidos por la empresa sobre calidad, emisiones de gases y eficiencia energética, entre otros, recepcionando con suficiente antelación y mediante sistemas telemáticos la información del equipo de la empresa y de la clientela y resolviendo de manera flexible imprevistos e incidencias.

CR2.2 La situación de los vehículos se verifica, comprobando la disponibilidad de los mismos, incluyendo vehículos en activo, vehículos en paro técnico por reparación o mantenimiento, localización y fecha de finalización.

CR2.3 Los servicios a conductores y vehículos se asignan, según disponibilidad, conducción económica-ecológica, turnos, tipo de servicio, horario, recorrido, características técnicas y máximo rendimiento de la flota, cumpliendo con los niveles de calidad, eficiencia energética y normativa aplicable.

CR2.4 Los servicios de transporte que no se pueden realizar por falta de medios propios o por conveniencia económica se determinan, planificando su subcontratación con otros agentes o alquilando los vehículos, estableciendo las características técnicas, de seguridad, eficiencia energética y medioambiental para cumplir con el plan de calidad de la empresa.

CR2.5 La organización diaria de los servicios y la hoja de ruta, se cumplimentan digitalmente, identificando la matrícula del vehículo, el nombre completo del conductor, el servicio a realizar, lugar y hora de inicio, paradas, lugar y hora de finalización y tipología de viajeros.

CR2.6 El cumplimiento de los trámites y horarios previstos en el paso de fronteras de los servicios de transporte internacional se ajusta, a la normativa aduanera aplicable.

CR2.7 El puesto de trabajo y el equipo de trabajo del conductor se mantendrá, respetando las condiciones de higiene y seguridad, cumpliendo con las normas y medidas sobre prevención de riesgos laborales.

CR2.8 Las instrucciones de los servicios se transmiten, manteniendo una actitud empática, aplicando técnicas de comunicación y liderazgo adaptados al grupo, fomentando la colaboración entre los conductores.

RP3: Controlar los horarios, frecuencias y nivel de ocupación de los servicios de transporte, utilizando sistemas digitales de navegación y control de pasajeros, para garantizar la frecuencia y realización efectiva.

CR3.1 El desarrollo del servicio se controla, utilizando los sistemas de geolocalización y comunicación con los conductores, informando en tiempo real a la clientela del servicio de las incidencias.

CR3.2 Las posibles causas de las contingencias, retrasos y accidentes se identifican, analizando su incidencia en la calidad y coste del servicio e informando de las soluciones adoptadas al equipo, viajeros y clientela.

CR3.3 Las gestiones para solucionar las incidencias que se hayan producido durante el servicio y que impliquen la retención o cambio del vehículo, se efectúan, transmitiendo, mediante el uso de tecnologías de la información y comunicación, al equipo, clientela y viajero, las instrucciones correspondientes:

- Accidente del vehículo, procediendo, sí es necesario, a su sustitución.
- Avería del vehículo, controlando el tiempo de reparación, dónde se produce, y su sustitución.
- Autorizaciones de transportes especiales.
- Dificultad en controles de tráfico, aduaneros, u otros, estableciendo un plan de contingencias flexible.

CR3.4 La información de rutas, paradas y servicios a viajeros u otros se obtiene, analizando los sistemas de control interno, partes de los conductores, aplicaciones de geolocalización, consumos energéticos, satisfacción de la clientela y los viajeros, entre otros, detectando los datos relevantes para cumplir los objetivos de calidad de los servicios de transporte de viajeros por carretera.

CR3.5 Los vehículos, conductores y frecuencia de los servicios se reajustan, cumpliendo el plan de transportes de la empresa y minimizando el impacto sobre las necesidades de la clientela y los viajeros.

CR3.6 Las medidas sobre prevención de riesgos laborales se cumplen, supervisando las medidas implantadas y evaluando su adecuación a los puestos de trabajo.

RP4: Comunicar a la dirección y al equipo las operaciones de transporte realizadas, las incidencias o emergencias de conductores, vehículos y pasajeros, informando sobre carencias de formación detectadas, utilizando medios telemáticos para mejorar la calidad de los servicios prestados y la formación del equipo, cumpliendo las normas de seguridad sobre prevención de riesgos laborales.

CR4.1 Los datos de los servicios realizados, incidencias o emergencias de conductores y vehículos se obtienen, analizando los sistemas de gestión de flotas, partes de conductores, información de la clientela y los viajeros.

CR4.2 Los resultados de satisfacción de la clientela y de eficacia energética del plan de transporte ejecutado se cotejan, con los planes de transportes anteriores, utilizando aplicaciones informáticas adaptadas a las características de la flota, y al equipo de conductores de la empresa, para realizar nuevos planes de transportes adecuados a los objetivos de calidad, eficiencia energética y sostenibilidad de la empresa.

CR4.3 Las acciones propuestas de aumento de las capacidades de la flota y del equipo de conductores se comunica, a la dirección y al equipo, realizando reuniones físicas o telemáticas.

CR4.4 El cumplimiento de las normas de seguridad laboral y emergencias por parte de los conductores y personal a su cargo se supervisa, transmitiendo las instrucciones y garantizando los medios para su consecución, entre otros.

CR4.5 Las zonas de trabajo o vehículos de responsabilidad del conductor se revisa, manteniendo la limpieza, orden y seguridad, teniendo en cuenta la normativa aplicable en estaciones de autobuses.

RP5: Controlar las mediciones de la huella de carbono, siguiendo los protocolos de gases de efecto invernadero para elaborar planes de mejora de los parámetros de sostenibilidad, establecidos tanto en el contrato del servicio de transporte, como en la normativa medioambiental aplicable.

CR5.1 La conducción eficiente de los conductores se potencia, formando al equipo en conducción inteligente y utilizando la información proporcionada por las aplicaciones informáticas sobre la emisión de CO<sub>2</sub> de la flota.

CR5.2 El desplazamiento de la flota se programa, reduciendo los kilómetros efectuados en vacío o con niveles de baja ocupación, reduciendo el consumo de combustible y de emisiones de CO<sub>2</sub>.

CR5.3 La flota de vehículos se determina, asignando los vehículos menos contaminantes a los servicios que impliquen mayor número de kilómetros, cumpliendo el compromiso de sostenibilidad de la empresa.

CR5.4 La renovación de la flota se propone, a la dirección de la empresa, elaborando informes sobre la viabilidad de la misma, ahorrando costes y mejorando la eficiencia medioambiental y la sostenibilidad.

### **Contexto profesional:**

### **Medios de producción:**

Equipos: Ordenadores personales en red local con conexión a Internet. Elementos periféricos de salida y entrada de información: instalaciones telemáticas, soportes y materiales de archivo. GPS («Global Positioning System»). Aplicaciones informáticas: procesadores de texto, hojas de cálculo y bases de datos. Programas específicos de planificación y control de las operaciones de tráfico. Sistemas de gestión de tareas y proyectos. Navegadores de Internet. Aplicaciones de correo electrónico. Aplicaciones de cadena de bloques («blockchain»). Dispositivos del Internet de las cosas (IOT). Robots móviles, sensores, robótica, etiquetas inteligentes u otros dispositivos controlados por las aplicaciones de control de almacenes (SGA). Apps móviles. Aplicaciones de grandes volúmenes de datos (Big Data) e Inteligencia Artificial (IA).

### **Productos y resultados:**

Tránsitos diarios respetados, condiciones contratadas, protocolos de seguridad y calidad gestionados. Operaciones y vehículos a conductores asignados. Horarios, frecuencias y nivel de ocupación de servicios de transporte, controlados.

### **Información utilizada o generada:**

Normas de calidad del servicio de transporte viajeros (Norma UNE, ISO u otras). Manual de calidad y carta de servicios de la organización. Normas de seguridad laboral y accidentes en el transporte de viajeros por carretera. Manual del conductor. Manual de actuación y normativa en caso de accidentes y situaciones de emergencia en el transporte viajeros. Información sobre situación de la flota de vehículos. Información sobre la normativa aplicable en cada país sobre documentación del conductor, el vehículo y los viajeros. Normativa aplicable en materia de seguridad vial y derechos de los viajeros. Plan sobre prevención de riesgos laborales. Normativa medioambiental.

## **UNIDAD DE COMPETENCIA 4: REALIZAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL DE OPERACIONES DE TRANSPORTE POR CARRETERA**

**Nivel: 3**

**Código: UC2061\_3**

### **Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Tramitar las autorizaciones de circulación y la documentación de los vehículos de transporte por carretera, respetando la normativa aplicable con independencia del ámbito territorial, para su expedición y control, siguiendo los acuerdos bilaterales y multilaterales.

CR1.1 Las gestiones para la circulación de los vehículos, autorizaciones, visado, renovación de tarjetas de transporte, matriculación, inspección técnica (ITV) y pago de impuestos de circulación de los vehículos, entre otros, se tramitan, respetando los plazos de revisión, validez y visado, entre otros.

CR1.2 El calendario de inspecciones y renovación de autorizaciones de transporte de los vehículos propios se programa, atendiendo a la disponibilidad de los Organismos públicos competentes, según la normativa aplicable en materia de transporte por carretera.

CR1.3 La documentación correspondiente al mantenimiento e ITV de los vehículos se verifica, analizando los datos de los vehículos y respetando los plazos de validez y renovación establecidos por la normativa aplicable de transporte por carretera y del fabricante.

CR1.4 Las autorizaciones y placas identificativas de los vehículos se solicitan, realizando las gestiones ante la autoridad competente de acuerdo a la normativa aplicable para la realización de transportes especiales –transporte escolar, transporte de menores, mercancías peligrosas, u otros–.

CR1.5 Las autorizaciones complementarias de circulación y sus modificaciones se tramitan, presencialmente o por medios electrónicos, presentando la documentación, pagando las tasas de tramitación u otras, ante el organismo competente, en el plazo establecido en la normativa aplicable de transporte por carretera.

RP2: Supervisar la gestión documental de los conductores, respetando la normativa aplicable con independencia del ámbito territorial, relativa a tiempos de conducción, descanso, trabajo y capacitación profesional, entre otros, para el cumplimiento de las obligaciones de la actividad.

CR2.1 La documentación profesional –permiso de conducción, certificado médico, certificado de aptitud profesional, entre otros– se comprueba, supervisando su vigencia de acuerdo a la normativa aplicable de transporte por carretera.

CR2.2 La capacitación y cualificación de los conductores se determina de acuerdo con las características de las operaciones y vehículos, permisos de conducción y autorizaciones necesarias según el tipo de servicio.

CR2.3 Los contratos laborales de las distintas categorías de trabajadores de las empresas de transporte por carretera se ajusta, a la normativa laboral aplicable.

CR2.4 Las responsabilidades del empresario en materia de salud en el trabajo se identifican, comunicando a los conductores la normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales e instando a la utilización de los equipos de protección individual (EPI) y dispositivos de seguridad vial.

CR2.5 Las hojas y tarjetas de registro del conductor, empresa y control de los tacógrafos analógicos y digitales de los vehículos se determinan, supervisando su vigencia de acuerdo a la normativa aplicable de transporte por carretera.

CR2.6 Las sanciones de limitación de uso del carnet y capacitación de los conductores se tramitan, asumiendo las responsabilidades que se deriven de las infracciones cometidas, para resarcir los daños ocasionados.

CR2.7 Las empresas de transporte se informan, consultado el Registro de Conductores para contratar a un conductor, comprobando que tiene vigente el permiso de conducir.

RP3: Supervisar la gestión administrativa y documental diaria de cada operación de transporte, para cumplir los contratos y compromisos adquiridos con la clientela y los proveedores.

CR3.1 Las autorizaciones y documentación se cumplimentan, analizando el tipo de operación a partir de la información recibida del departamento comercial y de tráfico, respetando la normativa aplicable de transporte por carretera y los procedimientos internos de la organización.

CR3.2 Las normas aplicables a la subcontratación de conductores y alquiler de vehículos con conductor se respetan, en la firma de los contratos, elaborando la documentación y autorizaciones que debe acompañar a la operación durante el transporte.

CR3.3 Los datos e información que contiene la documentación de la operación se supervisa, comprobando, origen, destino, paradas, persona de contacto, servicios acordados, entre otros.

CR3.4 La documentación de las operaciones intracomunitarias y extracomunitarias, se supervisa, cumpliendo con la normativa aduanera aplicable.

CR3.5 El libro de ruta y la documentación de las colaboraciones con otros agentes externos y transportistas, se preparan, cumplimentando los modelos oficiales.

CR3.6 La facturación a los operadores de transporte subcontratados se liquida, para su devengo, por el departamento de gestión económica de la empresa de transporte.

CR3.7 La documentación de las operaciones de transporte se archiva, en soporte convencional o informático, permitiendo su acceso y consulta posterior.

RP4: Tramitar las pólizas de seguros obligatorios y voluntarios, para cubrir las responsabilidades de las partes, respetando los procedimientos establecidos en la póliza y la normativa aplicable en materia de transporte por carretera.

CR4.1 Las pólizas de los seguros en el transporte –seguro de responsabilidad civil, seguro obligatorio de viajeros o mercancías, y otros seguros de transporte terrestre– se realizan, respetando los plazos de validez y renovación establecidos.

CR4.2 La vigencia de las pólizas de seguros suscritas se supervisan periódicamente, observando las condiciones y fechas acordadas en las cláusulas contratadas y archivando los justificantes de pago.

CR4.3 Los partes del seguro se cumplimentan, de acuerdo con la información y datos recopilados del accidente o siniestro producido, estableciendo las obligaciones, responsabilidades y límites de la indemnización.

CR4.4 Los partes del seguro, en caso de siniestros, se tramitan, a la compañía aseguradora, agilizando la subsanación o compensación del daño causado o recibido.

CR4.5 La documentación de accidentes, roturas, robos e incidencias cubiertas por pólizas contratadas que deben acompañar al parte del seguro se tramita, de acuerdo a la póliza de seguros, entre otros.

CR4.6 La liquidación del siniestro se verifica, comprobando que se adecua a las condiciones contratadas con la compañía aseguradora.

### Contexto profesional:

### Medios de producción:

Equipos: ordenadores personales en red local con conexión a Internet. Elementos periféricos de salida y entrada de información: instalaciones telemáticas, soportes y materiales de archivo. Material de oficina. Teléfono. Aplicaciones informáticas: procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos, correo electrónico y sistemas de gestión de la información y documental. Apps móviles. Aplicaciones de grandes volúmenes de datos (Big Data) e Inteligencia Artificial (IA). Aplicaciones de optimización de última milla. Aplicaciones informáticas de sistema de planificación de recursos empresariales («Enterprise Resource Planning, ERP»).

### Productos y resultados:

Autorizaciones de circulación y documentación de los vehículos de transporte por carretera tramitadas. Gestión documental de los conductores supervisada. Gestión administrativa y documental diaria de cada operación de transporte supervisada. Pólizas de seguros obligatorios y voluntarios, tramitadas.

**Información utilizada o generada:**

Reglamentación profesional de los conductores. Autorizaciones, tarjetas, permisos de circulación de vehículos. Normativa y procedimiento administrativo específico del transporte por carretera. Manual del conductor. Plan de mantenimiento del fabricante de vehículos. Calendario de ITV de la flota de vehículos. Procedimientos de archivo establecidos y los criterios de organización internos. Medidas sobre prevención de riesgos laborales. Contratos y condiciones de las pólizas de seguro del transporte. Información y datos de parte de accidentes y siniestros. Partes de siniestro. Normativa y procedimiento establecidos con las entidades aseguradoras. Presupuestos de seguros y ampliación de pólizas de seguros en el sector. Normativa medioambiental. Normativa aplicable sobre protección de datos personales.

**UNIDAD DE COMPETENCIA 5: COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL****Nivel: 2****Código: UC9998\_2****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Interpretar el sentido general de la información oral en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, de forma precisa, emitida por cualquier persona o medio de emisión/comunicación, para identificar la aplicabilidad de los datos y garantizar el servicio.

CR1.1 Los medios de producción asociados a las actividades profesionales se detectan para garantizar su identificación en una situación de trabajo, garantizando su comprensión global en función del contexto en el que se utilicen.

CR1.2 La información oral emitida por distintos medios (comunicación, materiales audiovisuales técnicos, videos, CD, DVD u otros, retransmitidos o grabados) se interpreta de forma precisa para favorecer el desarrollo de la actividad, empleando estrategias que permitan inferir los datos recibidos de manera incompleta discriminando los posibles patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación de uso común o específicos del medio.

CR1.3 Las instrucciones de trabajo, advertencias y consejos de operaciones definidas se interpretan, intercambiando información sobre el tema a tratar, a fin de aplicarlas en el desempeño de su competencia, identificando el contexto de la intervención.

CR1.4 Las necesidades, reclamaciones, incidencias y malentendidos sobre las actividades profesionales manifestadas oralmente por diferentes interlocutores se interpretan, practicando una escucha atenta para extraer las claves principales y presentando, a la vez que transmitiendo distintas soluciones a la persona responsable.

RP2: Interpretar la información y documentación escrita en lengua inglesa con un nivel de usuario básico que contengan estructuras y un léxico de uso común, tanto de carácter general como más específico, para realizar la actividad profesional.

CR2.1 La información escrita en un registro técnico, relativa a documentación referida a la actividad profesional se extrae, procediendo a su resumen y/o interpretación, utilizando herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos).

CR2.2 La documentación técnica escrita se extrae, procediendo a su resumen y/o interpretación, adecuándola a los condicionantes que la pueden afectar (canal de la comunicación: fax, e-mail o carta, costumbres en el uso de la lengua, grafía deficiente, impresión de baja calidad, entre otros).

CR2.3 La información implícita en informes y/o documentos se extrae, procediendo a su resumen y/o interpretación, para facilitar el análisis de la situación aplicando criterios de contextualización y coherencia relacionados con el sector.

CR2.4 Las interfaces de los soportes informáticos que se visualicen se interpretan en función de la actividad profesional para garantizar el registro y la transmisión de los datos.

CR2.5 Las necesidades, reclamaciones, incidencias y malentendidos sobre las actividades profesionales que interactúan con otros interlocutores se interpretan practicando una escucha atenta para extraer las claves principales, presentando y transmitiendo distintas soluciones a la persona responsable.

CR2.6 Los avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro situados en el área de trabajo vinculados a su actividad profesional se interpretan para garantizar la seguridad del trabajador como un acto de preservación de su integridad física.

CR2.7 Los textos escritos traducidos con herramientas de traducción, manuales o informáticas se revisan para su mejor interpretación, aplicando criterios de contextualización a su actividad.

CR2.8 El significado de términos desconocidos escritos, en caso de no poder deducirse del contexto o el apoyo visual, se traduce para asimilar la explicación del término utilizando herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos).

RP3: Transmitir oralmente, interaccionando en lengua inglesa con un nivel de usuario básico con otros interlocutores para realizar las actividades profesionales sobre información relacionada con aspectos técnicos específicos de su competencia, identificando la aplicabilidad de los datos y garantizando servicio.

CR3.1 Los datos para el desarrollo de la actividad profesional se obtienen de las conversaciones y entrevistas mantenidas con otros interlocutores para facilitar su ejecución, a partir de la identificación y valoración de los mismos.

CR3.2 Los datos que se consideren necesarios para el desempeño de la actividad profesional a partir de comunicaciones se extraen utilizando recursos de apoyo a la traducción expresándolos en lengua estándar, con claridad, razonable fluidez y corrección, para la obtención del nivel de información previsto requiriendo, en su caso, las aclaraciones pertinentes para su completa comprensión, aplicando las normas de cortesía, protocolo asociadas al marco cultural u otras adecuadas a contextos de comunicación formal e informal.

CR3.3 La información contextual y no oral que se produce en conversaciones en grupo, visitas, negociaciones, reuniones de trabajo se interpreta procediendo al contraste con el contexto, antecedentes o testimonios para fidelizar los datos a obtener, teniendo en cuenta el tono, humor, significado de expresiones idiomáticas, chistes y comportamientos de los interlocutores.

CR3.4 Las comunicaciones se realizan para conseguir un intercambio de información estandarizado referido a su actividad profesional, garantizando su fiabilidad a través de consultas a la normativa aplicable o a normas internas del propio trabajo o empresa.

CR3.5 Los elementos lingüísticos léxicos y funcionales en un intercambio oral de información se aplican, si procede, para facilitar la interpretación y comunicación, teniendo en cuenta las características del sector.

RP4: Expresar oralmente en lengua inglesa con un nivel de usuario básico la información relacionada con aspectos técnicos de la actividad profesional, adaptándose al canal de comunicación, presencial o a distancia que garantice la transmisión de la misma.

CR4.1 Las consideraciones técnicas de operaciones emitidas de forma oral relativas al uso de productos o ejecución de trabajos se comunican para garantizar la ejecución de las actividades en cualquier contexto (presencial, radiofónico o virtual), considerando las características del medio.

CR4.2 La información expresada de forma oral se emite para facilitar la comunicación de actividades profesionales utilizando vocabulario y construcciones gramaticales que permitan hacerse entender en la transmisión de la misma.

CR4.3 La caracterización sobre los medios de producción presentadas por los interlocutores que interactúan en el desempeño de las actividades profesionales se interpretan para su posible resolución presentando distintas soluciones al superior responsable.

RP5: Complimentar en lengua inglesa con un nivel de usuario básico la documentación, textos rutinarios, sencillos y coherentes, redactando, si procede, teniendo en cuenta la terminología al uso, relativa a expresiones, estructura y formas de presentación para dar respuesta a la actividad profesional.

CR5.1 La documentación se redacta a partir de varias fuentes seleccionadas con coherencia discursiva a fin de conseguir un desempeño efectivo de la actividad profesional, en base al conocimiento de la terminología del sector y de la normativa aplicable en el desempeño de su competencia.

CR5.2 Las expresiones usuales requeridas en los diferentes tipos de documentación (escritos, faxes, formularios, mensajes electrónicos, entre otros) se aplican en cualquier comunicación o documentación exigida, para diligenciar los escritos según costumbre y expresiones propias del sector.

CR5.3 Las consideraciones (características del producto, precio, condiciones de pago, transporte, entre otros) presentadas/recibidas, escritas/verbalizadas vinculadas a los interlocutores relacionados con la actividad profesional se interpretan para su posible resolución presentando distintas soluciones al superior responsable.

**Contexto profesional:****Medios de producción:**

Herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos).

**Productos y resultados:**

Interpretación del sentido general de la información oral, de la información y documentación, transmisión oral, expresión oral, cumplimentación de documentación en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, respectivamente.

**Información utilizada o generada:**

Información procedente de medios de comunicación, materiales audiovisuales técnicos, videos, CD, DVD u otros, retransmitidos o grabados. Instrucciones de trabajo/advertencias/aviso/consejos/especificaciones técnicas. Necesidades/reclamaciones/incidencias/malentendidos. Normativa aplicable, recomendaciones internacionales y normas internas de trabajo. Informes, manuales, planos, cartas, faxes, revistas, libros, páginas de Internet, «software», foros, glosarios en línea, correos electrónicos. Interfaces de los soportes informáticos. Avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro. Escritos, faxes, formularios, mensajes electrónicos, jerga y expresiones propias del sector.

**MÓDULO FORMATIVO 1: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A VIAJEROS EN VEHÍCULOS POR CARRETERA**

Nivel: 2

Código: MF1464\_2

Asociado a la UC: PRESTAR SERVICIOS DE ATENCIÓN A VIAJEROS EN VEHÍCULOS POR CARRETERA

Duración: 90 horas

**Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Definir funciones de conductores de vehículos por carretera, planificando la entrada y salida de viajeros, la expedición de títulos de transporte, descarga de equipajes, entre otros.

*CE1.1 Identificar las técnicas para facilitar la entrada y salida de viajeros de vehículos por carretera, incorporando medidas de seguridad y confort.*

*CE1.2 Definir las medidas de seguridad en la apertura y cierre de las puertas del vehículo, aplicando criterios de control y gestión de puertas automáticas para sistemas BRT (Bus Rapid Transit) u otros.*

*CE1.3 En un supuesto práctico de prestación de servicios de transporte de viajeros, analizando los servicios ofertados a la clientela:*

– Distinguir entre títulos y bonificaciones en los servicios transporte, atendiendo a las particularidades de la clientela, menores, jubilados, personas con discapacidad, familias numerosas, entre otros.

– Identificar los tipos de tarifas, aplicando promociones, descuentos y ofertas, entre otros, fidelizando a la clientela.

– Determinar según la normativa sobre transporte de viajeros por carretera el número de plazas autorizadas por vehículo, describiendo los equipos de seguridad a bordo del vehículo, cinturones de seguridad, extintores, airbag, entre otros.

CE1.4 Identificar los posibles errores o problemas en la emisión y validación de títulos de transporte, gestionando las reclamaciones de la clientela, utilizando técnicas de fidelización.

CE1.5 Describir criterios para la disposición de los equipajes en el vehículo, garantizando la seguridad, equilibrio y confort del servicio a bordo.

CE1.6 Determinar procesos de contabilidad, recaudación y liquidación de fondos de caja, detectando y reportando las posibles diferencias.

CE1.7 Cumplimentar documentos administrativos de control, libro de registros de servicios y rutas, entre otros, analizando normativa aplicable sobre transporte de viajeros por carretera y seguridad vial.

C2: Aplicar técnicas vinculadas al proceso de atención a viajeros, contribuyendo a su seguridad, confort y satisfacción, tanto en la estación como en los vehículos.

CE2.1 En un supuesto práctico de atención a viajeros, identificando sus derechos:

– Definir los protocolos de recibimiento y despedida de viajeros, cumpliendo las condiciones de transporte no discriminatorias.

– Analizar a través de medios electrónicos, los servicios de transporte ofertados por las compañías, aplicando técnicas de captación y fidelización de clientela.

– Identificar los equipos de seguridad necesarios en un vehículo, analizando la normativa aplicable sobre transporte de viajeros por carretera y seguridad vial.

CE2.2 Describir elementos complementarios de fidelización de clientela asociada al confort en el vehículo, pantallas táctiles, música ambiental, climatización, iluminación, merchandising de la compañía, entre otros, eligiendo los más adecuados en función del vehículo.

CE2.3 Diseñar un plan de accesibilidad, atendiendo a la diversidad de viajeros de los servicios de transporte, asegurando el máximo confort en el vehículo.

CE2.4 Identificar los elementos de adaptación del vehículo a personas con movilidad reducida (PMR), borde de los escalones señalizados, iluminación en la zona de acceso, plataforma elevadora, sistema de arrodillamiento, asideros en color de contraste y material antideslizante, entre otros, caracterizando según tipología.

C3: Analizar sugerencias, quejas o reclamaciones, garantizando la calidad en el servicio de transporte de viajeros por carretera.

*CE3.1 Explicar técnicas para atender empáticamente a viajeros, utilizando estrategias de comunicación para la mejora del servicio en la atención al cliente.*

*CE3.2 Identificar los elementos de una reclamación, definiendo la información que debe contener, determinando su modo de presentación.*

*CE3.3 Determinar soluciones a reclamaciones planteadas por clientela potencial, resarcido el daño ocasionado con prontitud.*

*CE3.4 Elaborar una memoria anual, recogiendo datos estadísticos, reclamaciones atendidas y criterios aplicados en su resolución.*

*CE3.5 En un supuesto práctico de simulación de atención a la clientela en los servicios de transporte de viajeros por carretera, planteando situaciones de conflicto:*

*– Complimentar hojas de reclamaciones, en papel y en formato electrónico, analizando sus elementos y lugar de presentación para su plena validez.*

*– Elaborar cartas de respuesta a una sugerencia, queja o reclamación de la clientela, utilizando técnicas de fidelización.*

*– Analizar las consecuencias de las reclamaciones, previendo la actuación de las Juntas Arbitrales de transporte de viajeros, en caso de conflicto.*

C4: Desarrollar procesos de asistencia gratuita a viajeros con movilidad reducida (PMR) u otras necesidades de adaptación, atendiendo a criterios de operatividad en el servicio de transporte de viajeros por carretera.

*CE4.1 Explicar el proceso de acompañamiento e información a viajeros con necesidades especiales, caracterizando sus fases e identificando técnicas y recursos peticiones de reservas, registro y gestiones de acompañamiento.*

*CE4.2 En un supuesto práctico de información a personas con movilidad reducida (PMR), determinando el tipo de atención, identificar:*

*– Tipología de los vehículos*

*– Adaptación de mensajes*

*– Acompañamiento en embarque y desembarque.*

*CE4.3 Identificar los tipos de vehículos adaptados y las técnicas de acompañamiento de las personas con movilidad reducida (PMR) u otras necesidades especiales, eligiendo el conveniente en función de la clientela.*

*CE4.4 En un supuesto práctico de atención a personas con necesidades especiales (PMR), identificando las barreras físicas:*

- *Trazar estrategias destinadas al acompañamiento de los viajeros, atendiendo a sus necesidades específicas.*
- *Determinar los puntos calientes en los que situar dentro de la estación, los dispositivos para la atención a personas con movilidad reducida (PMR), analizando el nivel de servicio ofertado a la clientela.*
- *Identificar la señalización y cartelería a emplear en los puntos de atención a los viajeros con necesidades específicas, incluyendo los distintivos para las personas acompañantes.*

C5: Determinar acciones de información y fidelización a la clientela, en los centros de atención a viajeros, identificando funciones y procedimientos de actuación.

*CE5.1 Elaborar mensajes a transmitir por megafonía en acciones de comunicación con la clientela, en centros de atención a viajeros, aplicando técnicas de comunicación.*

*CE5.2 Identificar la normativa aplicable sobre derechos de los viajeros en vehículos de viajeros por carretera, describiendo su alcance y consecuencias de su incumplimiento.*

*CE5.3 Elaborar documentación relacionada con los servicios de transporte de viajeros por carretera, facturas, justificantes de viajes, listas de pasajeros, autorizaciones para entrada a dársenas, listados de tarifas y horarios, entre otros, respetando el nivel de servicio ofertado a la clientela.*

*CE5.4 En un supuesto práctico de atención a la clientela a bordo de vehículos de transporte de viajeros por carretera o en los centros de atención a viajeros, definiendo objetivos de fidelización de la clientela:*

– *Plantear soluciones a las incidencias ocurridas en la prestación del servicio, retrasos, cancelaciones, objetos perdidos, enlaces, anulaciones, cambios, entre otros, resarcando el daño ocasionado.*

– *Utilizar aplicaciones informáticas de auto venta de títulos de transporte, comparando sus funcionalidades con las máquinas ubicadas en las estaciones.*

– *Diseñar un plan de recompensas, promociones, ofertas, entre otros, fidelizando a la clientela.*

*CE5.5 Identificar las incidencias producidas en las conexiones de servicios de transporte de viajeros por carretera, aplicando criterios de seguridad y satisfacción de viajeros.*

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.3; C2 respecto a CE2.1; C3 respecto a CE3.5; C4 respecto a CE4.2 y CE4.4; C5 respecto a CE5.4.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Promover la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

## **Contenidos:**

### **1. El servicio de transporte de viajeros por carretera**

Parada y estacionamiento. Apertura y cierre de puertas. Sistemas BRT (Bus Rapid Transit). Subida y bajada de viajeros. Grupos específicos de viajeros. Transporte de grupos específicos. Equipos de seguridad. Cinturones de seguridad. Adaptación del vehículo a personas con movilidad reducida (PMR). Tarifas del transporte de viajeros: clases de tarifas. Nociones generales de aplicación. Servicios liberalizados y autorizados. Apps móviles de petición de vehículos turísticos con conductor (VTC).

### **2. Técnicas de comunicación y gestión de reclamaciones en el transporte de viajeros por carretera**

Elementos y procesos de la comunicación. Obstáculos en la comunicación. La comunicación oral y no verbal. Actitudes y técnicas favorecedoras de la comunicación: empatía y escucha. Recogida y transmisión de informaciones. Sistemas y sondeos del trato al viajero. Planes de mejora de los servicios. Atención al viajero. Gestión de reclamaciones en redes sociales. Hojas de reclamaciones. Tratamiento de objeciones, quejas y reclamaciones. Conflictos entre conducción y resto de funciones. Interacción con viajeros. Juntas Arbitrales de Transporte.

### **3. Sistemas de información y comunicación en transporte de viajeros por carretera**

Servicios de información y comunicación. La comunicación interpersonal y el contacto directo con la clientela. Obstáculos en la comunicación. Correo electrónico. Emisoras de radio. Pantallas inteligentes de información. Pantallas táctiles de entretenimiento. Ordenador de a bordo. Sistemas telemáticos de información y comunicación. Protocolos de utilización de los sistemas.

### **4. Técnicas de atención al viajero en transporte de vehículos por carretera**

Tipos de viajeros; motivaciones, necesidades y expectativas. Técnicas de conocimiento del viajero. Marketing relacional. Email Marketing. Página web. Marketing cruzado. Interacción con la clientela en redes sociales. Promociones y estrategias de fidelización de viajeros. Servicio al viajero y fases del servicio. Reclamaciones y derechos de los viajeros.

**Parámetros de contexto de la formación:****Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

**Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la prestación de servicios de atención a pasajeros en vehículos de transporte de viajeros por carretera, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

**MÓDULO FORMATIVO 2: ORGANIZACIÓN DE PLANES DE TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA**

**Nivel: 3**

**Código: MF2059\_3**

**Asociado a la UC: Desarrollar planes de transporte de viajeros por carretera**

**Duración: 150 horas**

**Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Aplicar técnicas de selección de información sobre operaciones de transporte por carretera de viajeros, determinando sus recursos y características.

*CE1.1 Interpretar la normativa aplicable sobre tiempos de trabajo, conducción y descanso, así como las condiciones y características de los conductores y ayudantes necesarios para la programación de planes de transporte efectivos, tanto regulares como discrecionales, analizando sus funciones.*

*CE1.2 Identificar las medidas sobre prevención de riesgos laborales a considerar en el plan de transporte, analizando cada una de ellas.*

*CE1.3 Definir las características de la gestión de operaciones y planificación de servicios de transporte de viajeros para disminuir tiempos, costes y mejorar la calidad del servicio, teniendo en cuenta la diversidad de viajeros y la no discriminación.*

*CE1.4 En un supuesto práctico de planes de transporte de viajeros por carretera, analizando los servicios ofertados a la clientela:*

- Establecer las rutas a cubrir y el número de vehículos en cada ruta, en función del nivel de servicio ofertado a la clientela.*
- Elaborar el calendario que garantiza el cumplimiento de los servicios, periodos de parada y planes de mantenimiento de los vehículos y tiempos de conducción y de reposo de los conductores, teniendo en cuenta los plazos.*
- Diseñar el cuadrante de servicios de vehículos y conductores con horarios y asignación de personal a las operaciones.*
- Calcular diferentes rutas de transporte de mercancías con múltiples paradas de reparto y recogida, analizando cada una de ellas.*

*CE1.5 Calcular los indicadores de servicio de transporte de viajeros por carretera (KPIs), analizando sus variaciones.*

*CE1.6 Utilizar herramientas de gestión de la clientela (CMR - «Customer Relationship Management»), gestionando proveedores, vehículos, pasajeros, perfiles de clientela, información sobre mercancía, entre otros.*

**C2:** Explicar la tipología de sanciones derivadas del incumplimiento de la normativa aplicable sobre transporte de viajeros por carretera, analizando sus diferencias.

*CE2.1 En un supuesto práctico con diferentes servicios de transporte de viajeros, para facilitar la prestación del servicio, según las directivas de la organización:*

- Distinguir entre los tipos de servicios, regulares, especiales, discrecionales, de uso general, de uso especial y lanzadera, complementarios, entre otros, analizando sus diferencias.*
- Identificar la normativa aplicable, planificando los servicios de transporte, a nivel nacional, europeo e internacional.*
- Determinar el incumplimiento de las obligaciones de una empresa de viajeros, características de los vehículos, duración de los servicios, tiempos de conducción y descanso, entre otros, analizando sus consecuencias.*

*CE2.2 Distinguir los derechos y obligaciones legales del transportista de viajeros, del conductor y del viajero de acuerdo a la normativa aplicable, contrastando su aplicación.*

*CE2.3 Explicar las consecuencias que se derivan de la normativa aplicable de transporte de viajeros por carretera, de la figura de colaboración entre transportistas de viajeros, porcentajes máximos y otras disposiciones, determinando su alcance.*

*CE2.4 Diseñar sistemas de control, supervisión y seguimiento de consumo de carburante global e individualizado de los vehículos de una flota de transporte,*

*mejorando la economía de la empresa, ahorrando energía y mejorando la conservación del medio ambiente.*

*CE2.5 En un supuesto práctico de análisis de las obligaciones de una empresa de transporte de viajeros, determinando las obligaciones de las partes:*

*– Identificar el número de vehículos, la duración de los servicios, los tiempos de conducción y descanso, autorizaciones, mantenimiento de la flota, entre otros, caracterizando según tipología.*

*– Identificar los riesgos laborales de los conductores establecidos en la normativa sobre riesgos laborales, analizando su alcance.*

*– Reconocer los sistemas y dispositivos para asegurar la estabilidad, calidad y seguridad de los viajeros, comparando cada uno de ellos.*

*CE2.6 Identificar el procedimiento sancionador que se aplica al incumplimiento de las obligaciones legales en el transporte de viajeros por carretera, analizando las funciones y competencias de los servicios de inspección de viajeros por carretera.*

**C3:** Cumplimentar documentación de concesiones y planes de transporte de viajeros, analizando las características de la flota de vehículos.

*CE3.1 Relacionar los criterios para la planificación de los servicios de transporte de viajeros, planes de mantenimiento, revisiones de flota en función de la vida útil media de los vehículos desgaste, uso al que está destinado, factores ambientales, entre otros, caracterizando según tipología.*

*CE3.2 En un supuesto práctico sobre irregularidades e incumplimiento de obligaciones de una empresa de transporte de viajeros, en función del servicio prestado:*

*– Clasificar las infracciones de acuerdo con su gravedad, según la normativa aplicable de transporte de viajeros por carretera y seguridad vial, analizando según tipología.*

*– Identificar las responsabilidades de las partes implicadas: transportista, conductor, cliente, viajero u otro, determinando su repercusión en el servicio prestado.*

*– Determinar posibles sanciones derivadas del incumplimiento de la normativa sobre transporte de viajeros por carretera y seguridad vial, comparando su alcance.*

*CE3.3 Cumplimentar la documentación técnica y administrativa de los vehículos y servicios de transporte de viajeros por carretera, según la normativa aplicable de transporte de viajeros por carretera, respetando las particularidades de cada servicio.*

*CE3.4 En un supuesto práctico sobre prestación de servicios de transporte regular de viajeros por carretera:*

*– Determinar los recursos, tipos de vehículos, conductores, horarios, turnos, entre otros, comparando los costes en los que incurrir.*

– *Diseñar un plan de emergencia ante imprevistos: corte de vías al tráfico, accidentes de vehículos o inclemencias meteorológicas, entre otros, analizando sus consecuencias.*

– *Analizar la conveniencia de vehículos en régimen de propiedad o alquiler, según su rentabilidad para la empresa, eligiendo según el servicio a prestar.*

*CE3.5 Incorporar los valores éticos en accidentes de transporte de viajeros por carretera, explicando las acciones a ejecutar para proteger y velar por la seguridad de la clientela.*

C4: Determinar precios y tarifas aplicables a distintos tipos de servicios de transporte de viajeros, aplicando reglas de formación de precios en el transporte público y privado.

*CE4.1 Definir los criterios de asignación de costes indirectos de la actividad del transporte diferenciando, al menos, por servicio, línea, viaje, entre otros.*

*CE4.2 En un supuesto práctico sobre prestación de servicios en una empresa de transporte de viajeros, analizando sus procesos:*

– *Calcular los costes fijos y variables por kilómetro y viajero, comparando los resultados.*

– *Utilizar aplicaciones informáticas para la planificación de rutas de transporte, midiendo los resultados.*

– *Determinar partidas y estructuras de costes de operaciones de transporte por carretera de viajeros, diferenciando entre línea regular y discrecional.*

*CE4.3 Comparar la estructura de costes de distintos tipos de operaciones de transporte de viajeros, explicando las diferencias existentes entre costes directos y variables asociados a cada una de ellas.*

*CE4.4 Describir situaciones en las que se incurra en costes no previstos, determinando soluciones para corregir las tarifas aplicadas a la clientela.*

*CE4.5 Comparar críticamente las reglas de formación de precios y tarifas de los servicios de transporte de viajeros por carretera, eligiendo la más beneficiosa para la compañía.*

*CE4.6 Diferenciar las fórmulas de cálculo de la tarifa aplicable al transporte de viajeros, contrastando al menos:*

– *Ratio céntimos por kilómetro*

– *Tarifa partícipe*

– *Precio del billete*

– *Tarifa final.*

*CE4.7 En un supuesto práctico sobre servicios prestados en una empresa de transporte de viajeros, atendiendo a las necesidades del servicio:*

- Calcular la tarifa y el precio de los billetes en función de los costes de cada operación, incluyendo bonificaciones y descuentos.*
- Plantear las alternativas existentes entre los diferentes títulos de transporte de viajeros, atendiendo a la diversidad de viajeros.*
- Comparar las cláusulas de las concesiones del servicio regular de transporte de viajeros, atendiendo a los contratos firmados.*

**C5:** Diseñar rutas en operaciones regulares y discrecionales, utilizando aplicaciones de gestión de rutas y seguimiento de flotas en el transporte de viajeros por carretera.

*CE5.1 Identificar las limitaciones establecidas en la normativa aplicable de transporte de viajeros por carretera, del tráfico, horarios, contaminación de gases, ruidos, residuos, entre otros, determinando las medidas para su atenuación.*

*CE5.2 Consultar las fuentes de información de tráfico y circulación oficiales, teniendo en cuenta el ámbito del transporte de viajeros por carretera interior e internacional.*

*CE5.3 Redactar contratos de gestión de servicios públicos de transporte regular de viajeros por carretera, atendiendo a las características de la concesión, los tráficos a realizar, plazos, itinerarios, regímenes tarifarios, personal y vehículos, entre otros.*

*CE5.4 Determinar las variables y elementos que debe disponer una base de datos útil para la planificación de rutas de transporte discrecional de viajeros, en función de:*

- Red de infraestructuras de transporte para los servicios de transporte de viajeros.*
- Localización de puntos de origen y destino, trasbordo y tránsito.*
- Reprogramación en caso de imprevistos.*
- Tiempos de conducción y descanso por conductor en plantilla.*

*CE5.5 En un supuesto práctico sobre una empresa de transporte regular de viajeros, analizando, rutas, paradas de subida y bajada y especificaciones de tiempos, frecuencias y horarios:*

- Calcular el volumen de viajeros, global y por vehículo, y la demanda inicial de servicio, por itinerario y parada, comparando sus resultados.*
- Programar el número de paradas y horarios de frecuencia en las rutas, atendiendo al calendario anual fijado.*

– *Confeccionar un plan de emergencia ante imprevistos: corte de una vía al tráfico, accidente de un vehículo o inclemencia meteorológica, entre otros, respetando el plan de transporte.*

– *Utilizar aplicaciones informáticas GPS («Global Positioning System») para el diseño de mapas, calculando rutas y analizando los tipos de vías y las restricciones de tráfico.*

*CE5.6 En un supuesto práctico de operación de transporte discrecional de viajeros, conocidos el origen, destino, fechas y viajeros:*

– *Comparar las distintas opciones de ruta, analizando el nivel de servicio prestado, el ahorro de tiempo y los costes ocasionados, entre otros.*

– *Identificar los documentos de transporte y tránsito del servicio, diferenciando cada uno de ellos.*

– *Elaborar el plan de transporte que especifique los recursos humanos y técnicos, condiciones económicas e instrucciones técnicas garantizando su viabilidad.*

*CE5.7 En un supuesto práctico de operación de transporte discrecional de viajeros, determinados, el origen, destino, fechas y viajeros previstos:*

– *Comparar rutas, analizando el nivel de servicio prestado a la clientela, el ahorro de tiempo y los costes ocasionados, entre otros.*

– *Estimar el plazo y tiempos necesarios, cumpliendo con puntualidad el servicio.*

– *Cumplimentar los documentos de transporte y tránsito necesarios en cada caso, analizando sus diferencias.*

– *Diseñar el plan de transporte adecuado que especifique los recursos humanos y técnicos, condiciones económicas e instrucciones técnicas, garantizando su viabilidad.*

*CE5.8 Identificar los criterios de calidad, en la prestación del servicio de transporte de viajeros por carretera, comparando su alcance en el servicio.*

**C6:** Establecer recursos humanos y técnicos, diseñando planes de transporte, aplicando criterios de eficiencia, seguridad y calidad.

*CE6.1 Diferenciar las características de los servicios de transporte de viajeros por carretera, distinguiendo al menos entre:*

– *Transporte urbano e interurbano*

– *Transporte internacional*

– *Transporte escolar y de menores.*

*CE6.2 Elaborar planes de mantenimiento de vehículos, estableciendo cronogramas de notificaciones para el mantenimiento preventivo de la flota.*

*CE6.3 Confeccionar los horarios de jornada de trabajo de conductores, analizando las horas registradas en los tacógrafos analógicos y digitales.*

*CE6.4 Identificar mecanismos de colaboración entre transportistas y la contratación de vehículos ajenos para realizar determinados servicios.*

*CE6.5 Confeccionar calendarios de los servicios de transporte programados, utilizando aplicaciones informáticas de gestión.*

*CE6.6 Analizar las diferencias existentes en los convenios colectivos autonómicos y provinciales de transporte de viajeros por carretera, comparando sus consecuencias derivadas de su aplicación, en materia retributiva y de condiciones de trabajo.*

*CE6.7 En un supuesto práctico de un servicio transporte de viajeros por carretera, coordinando varias rutas y destinos:*

*– Determinar los vehículos necesarios para la prestación del servicio, analizando si responden a la normativa aplicable sobre transporte de viajeros por carretera.*

*– Calcular el número de conductores y el personal requerido para alcanzar el nivel de servicio ofertado a la clientela.*

*– Comparar alternativas de conductores propios, conductores ajenos y posibilidades de alquiler de vehículos con conductor, identificando los costes de las diferentes opciones.*

*– Calcular el número de viajes y servicios que puede realizar un conductor en un mismo periodo de tiempo, día, mes y año, respetando la normativa aplicable de transporte de viajeros por carretera.*

*CE6.8 En un supuesto práctico de servicios de transporte público de viajeros por carretera con una lista de parámetros, tanto cualitativos como cuantitativos, en función del tipo de servicio que reflejen, analizando la calidad de los mismos:*

*– Calcular los niveles de calidad alcanzados, analizando sus variaciones.*

*– Calcular la desviación –diferencia o margen– con respecto a los valores establecidos, comparando sus resultados.*

*– Analizar las causas de las desviaciones, definiendo medidas correctoras en los aspectos que se consideren necesarios.*

*– Comparar las normas establecidas por la Asociación Española para la Normalización (AENOR), de transporte de viajeros por carretera, analizando sus diferencias respecto al servicio de transporte de viajeros por carretera prestado.*

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.1 y CE2.5; C3 respecto a CE3.2 y CE3.4; C4 respecto a CE4.2 y CE4.7; C5 respecto a CE5.5, CE5.6 y CE5.7; C6 respecto a CE6.7 y CE6.8.

Otras capacidades:

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Adaptarse a la organización, a sus cambios estructurales y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, sencilla y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del sexo.

**Contenidos:**

## **1. Organización y regulación del mercado de transporte de viajeros por carretera**

Organismos e instituciones reguladoras del transporte de viajeros. Organización administrativa del transporte de viajeros: transporte de viajeros regular permanente de uso general y temporal; transporte de viajeros discrecional; transportes turísticos y con contratación individual; transporte internacional; transporte escolar y de menores. Organización del mercado del transporte de viajeros por carretera: mercado interior e internacional. Análisis de la oferta y demanda del mercado de transporte de viajeros. Características de las empresas de transporte de viajeros. Tipos de operadores e intermediarios. Comercialización del transporte de viajeros: agencias de viajes. Demanda y nichos de mercado en el transporte de viajeros. Características y perfil de los usuarios de los servicios de transporte.

## **2. Diseño de planes de servicios de transporte de viajeros por carretera**

Normativa relacionada con la planificación del servicio de transporte de viajeros: tráfico, circulación, tiempos de conducción y descanso, y seguridad en carretera. Infracciones y sanciones. Elaboración de planes de transporte: elementos y criterios a considerar. Determinación de recursos y medios de planes de transporte. Diferencias en planes de transporte regular y discrecional. Planes de transporte a empresas. Calidad e imagen del servicio en planes de transporte regular y discrecional: elementos a considerar. Sistemas y normas de calidad relacionadas con el transporte de viajeros. Organización del plan de transporte: herramientas y técnicas para la programación y organización del trabajo. Plan sobre prevención de riesgos laborales. Normativa medioambiental.

## **3. Análisis económico del plan de transporte de viajeros**

Estructura de costes de explotación en las empresas de transporte de viajeros por carretera. Gestión de costes aplicados a planes de transporte de viajeros por carretera. Planificación económica de la actividad: control presupuestario básico. Centros de coste en empresas de transporte de viajeros por carretera. Cálculo de costes y ratios básicos de gestión: coste por viajero, coste por kilómetro. Diferencias en la estructura de costes

de planes de transporte regular y discrecional. Reglas relativas a la formación de precios en transporte público y privado de viajeros. Determinación de tarifas y precio de los transportes de viajeros: métodos y estrategias de determinación de precios. Elaboración de propuestas de tarifa para concesiones de transporte regular. Determinación de tarifas y precio para clientela y usuarios de transporte discrecional. Cálculo de indicadores de servicio. Elaboración de encuestas de opinión y satisfacción para viajeros.

#### **4. Planificación rutas y operaciones de transporte de viajeros por carretera**

Programación de rutas, itinerarios y planes de transporte de viajeros. Zonas de carga de viajeros. Paradas y estaciones de autobuses. Geografía vial: infraestructura y rutas en el mercado único europeo. Métodos y técnicas de planificación y gestión de rutas de transporte terrestre. Planificación de rutas y optimización de costes: elección del itinerario, transbordo y restricciones de circulación. Alternativas y combinaciones con otros medios de transporte de viajeros. Aplicación de la normativa aplicable en tiempos de conducción y descanso a los planes de transporte de viajeros. Creación y eliminación de rutas de servicios regular. Detección de errores e introducción de medidas correctoras y mejoras en las rutas y operaciones de transporte. Aplicaciones informáticas de planificación y gestión de rutas de embarque y de optimización de itinerarios. Herramientas de gestión de la clientela (CMR - «Customer Relationship Management»).

#### **5. Contratación administrativa de servicios de transporte regular**

Análisis del sistema concesional en España: referencias normativas y perspectivas. Organos competentes para la contratación administrativa. Tipos de concesiones: lineales y zonales. Acceso al sistema concesional del transporte de viajeros: La publicidad del proceso de selección. Normativa de contratación. Capacidad del contratista adjudicatario. Concesiones zonales y servicios con condiciones flexibles de prestación. Condiciones especiales de prestación. Otorgamiento y plazo de validez de autorizaciones. Adjudicación y reglas de explotación de los servicios. Transmisibilidad y unificación de concesiones. Las garantías formales y los recursos de quienes no son adjudicatarios del contrato. Análisis de sanciones sobre transporte de viajeros por carretera. Diseño de un plan de emergencia.

#### **Parámetros de contexto de la formación:**

##### **Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

##### **Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el desarrollo de planes de transporte de viajeros por carretera, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

– Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## **MÓDULO FORMATIVO 3: GESTIÓN DE OPERACIONES DE TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA**

**Nivel: 3**

**Código: MF2060\_3**

**Asociado a la UC: Coordinar las operaciones de transporte de viajeros por carretera**

**Duración: 120 horas**

### **Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Determinar tránsitos diarios, características, recursos humanos y técnicos, entre otros, aplicando criterios de seguridad, calidad y eficiencia, en los servicios de transporte de viajeros por carretera.

*CE1.1 Asignar conductores a servicios, ofreciendo vacantes a empleados en reserva, respetando horas de conducción y descanso.*

*CE1.2 Diferenciar procesos en operaciones de transporte de viajeros, reconociendo al menos:*

- Puntos de recogida, parada y destino de viajeros.*
- Estaciones y paradas de autobuses.*
- Venta de billetes y servicio discrecional.*
- Manipulación de equipajes.*
- Servicio postventa.*

*CE1.3 En un supuesto práctico sobre servicios prestados por una empresa de transporte de viajeros, atendiendo a las necesidades del servicio:*

- Enumerar documentación, atendiendo a tipo de vehículo, permiso de circulación, ficha técnica, permiso de conducir, Certificado de Aptitud Profesional (CAP), certificado de terceros países, entre otros.*
- Diferenciar entre tarjeta de conductor del tacógrafo, discos diagramas, autorizaciones, escolares, discrecional, internacional, entre otros, cumplimentando según tipo de servicio.*

– *Cumplimentar pólizas de seguros de vehículos y mercancías, diferenciando responsabilidades, riesgos y coberturas, entre otros.*

*CE1.4 Utilizar tecnología GPS («Global Positioning System») en geolocalización de flotas, comunicación interna-externa, posición, recorridos, velocidad, incidencias de cada vehículo, entre otros, reduciendo el uso de combustible en cada ruta.*

*CE1.5 En un supuesto práctico sobre servicios prestados por una empresa de transporte de viajeros, atendiendo a necesidades del servicio:*

– *Asignar conductores, trayectos y rutas, entre otros, a cada servicio, informando a la clientela, sobre matrícula, lugar y hora de presentación.*

– *Resolver incidencias sobre descoordinación de rutas, horarios e imprevistos, consecuencia del tráfico o de inclemencias meteorológicas, subsanando los errores por medio de alternativas que mejoren el servicio prestado a la clientela.*

C2: *Elaborar cuadrantes de operaciones, asignando vehículos y conductores a servicios programados, atendiendo a criterios de puntualidad, calidad y eficiencia energética.*

*CE2.1 Diseñar un plan de servicios de transporte, incorporando información sobre la empresa, clientela, incidencias del servicio, entre otros, atendiendo a los criterios de calidad, reducción de gases de efecto invernadero (GEI) y mejorando la eficiencia energética.*

*CE2.2 Elaborar un cuadrante de vehículos disponibles, incluyendo, vehículos en activo, en paro técnico, reparación, mantenimiento, entre otros, delimitando su localización y la fecha de finalización.*

*CE2.3 Detectar falta de medios propios, en la prestación de servicios de transporte de viajeros, determinando la subcontratación con otros agentes o el alquiler de vehículos externos.*

*CE2.4 En un supuesto práctico sobre servicios prestados por una empresa de transporte de viajeros, atendiendo a necesidades del servicio:*

– *Cumplimentar hojas de ruta digitalmente, identificando, matrícula del vehículo, nombre completo del conductor, servicio, lugar, hora de inicio, hora de finalización, paradas, tipología de viajeros, entre otros.*

– *Identificar trámites en pasos fronterizos.*

*CE2.5 Analizar condiciones de higiene y seguridad aplicadas al puesto de trabajo de conductores.*

C3: *Determinar la frecuencia de los servicios de transporte, utilizando sistemas digitales de navegación y control de pasajeros.*

*CE3.1 Utilizar sistemas de geolocalización y comunicación, informando a la clientela del servicio de incidencias producidas.*

*CE3.2 Analizar la repercusión en la calidad y coste de servicio de contingencias, retrasos y accidentes, entre otros, buscando soluciones, cumpliendo con el nivel de servicio ofertado a la clientela.*

*CE3.3 En un supuesto práctico sobre servicios prestados por una empresa de transporte de viajeros, atendiendo a las incidencias producidas durante un trayecto que impliquen cambio o retención del vehículo, determinando las instrucciones a seguir:*

- Decidir la sustitución del vehículo en caso de accidente o avería, aplicando criterios de seguridad, comunicando la incidencia a la clientela.*
- Elaborar un plan de mantenimiento preventivo de vehículos, minimizando averías garantizando la fiabilidad y seguridad del servicio de transporte de viajeros.*
- Elaborar un plan de contingencias, analizando las actuaciones a llevar a cabo, en caso de avería, accidente, inclemencias meteorológicas, entre otras.*

*CE3.4 Recabar información de aplicaciones informáticas de gestión de rutas de transporte, sobre rutas, paradas, servicios, partes de conductores, consumos energéticos, satisfacción de la clientela, entre otros, analizando estadísticamente sus resultados.*

*CE3.5 Implantar medidas sobre prevención de riesgos laborales en cada servicio, evaluando su adecuación a cada puesto de trabajo.*

**C4:** Aplicar sistemas de control interno e indicadores de calidad de los servicios utilizando medios telemáticos, cumpliendo con las normas sobre prevención de riesgos laborales.

*CE4.1 Recabar datos sobre servicios realizados, incidencias, emergencias de conductores, vehículos, entre otros, analizando los sistemas de gestión de flotas.*

*CE4.2 Describir protocolos utilizados por empresas de transporte de viajeros, evaluando la calidad del servicio y determinando la satisfacción de la clientela.*

*CE4.3 Identificar la información a incluir en los partes de conductores, facilitando el cumplimiento de los protocolos de calidad en el servicio de transporte de viajeros por carretera.*

*CE4.4 En un supuesto práctico sobre servicios prestados por una empresa de transporte de viajeros, atendiendo a necesidades del servicio:*

- Localizar los vehículos en función de su posición, determinando la capacidad de la flota.*
- Elaborar un plan de transporte, aplicando criterios de eficiencia energética y sostenibilidad.*
- Determinar el aumento o disminución de la flota de vehículos, atendiendo a criterios de proporcionalidad en el servicio.*

*CE4.5 Definir las medidas higiénico-sanitarias en los vehículos, determinando la responsabilidad del conductor.*

C5: Evaluar emisiones de huella de carbono de una flota de vehículos, aplicando parámetros de sostenibilidad, de acuerdo al contrato del servicio de transporte y a la normativa medioambiental.

*CE5.1 Determinar criterios de conducción inteligente, analizando sus consecuencias en la reducción de emisiones CO2, utilizando aplicaciones informáticas.*

*CE5.2 En un supuesto práctico sobre servicios prestados por una empresa de transporte de viajeros, analizando los vehículos que componen la flota:*

– *Seleccionar vehículos menos contaminantes, en función de la edad del vehículo, tipo de combustible, masa máxima autorizada, entre otros, analizando las características de cada vehículo.*

– *Planificar rutas de transporte, reduciendo los kilómetros en vacío o con niveles de poca ocupación, disminuyendo el consumo de combustible y las emisiones CO2.*

*CE5.3 Elaborar informes sobre viabilidad de una flota, haciendo una propuesta sobre la renovación de vehículos, aplicando criterios de eficiencia medioambiental y sostenibilidad.*

### **Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.3 y CE1.5; C2 respecto a CE2.4; C3 respecto a CE3.3; C4 respecto a CE4.4 y C5 respecto a CE5.2.

Otras capacidades:

Adaptarse a la organización, a sus cambios estructurales y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

Promover la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, sencilla y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Favorecer la igualdad efectiva entre mujeres y hombres en el desempeño competencial.

### **Contenidos:**

#### **1. Gestión de operaciones de transporte de viajeros por carretera**

Caracterización del proceso de prestación del servicio de transporte de viajeros: fases y operaciones. Estructura y organización de recursos en actividades transporte de viajeros por carretera: personal, conductores, vehículos y rutas. Organización del trabajo en

actividades de transporte de viajeros: cuadrante y asignación de vehículos y conductores. Criterios y diferencias de organización del transporte regular y discrecional de viajeros. Localización, monitorización e información de la flota de vehículos. Sistemas de comunicación y control de los servicios de transporte de viajeros: sistemas de ayuda a la explotación (SAE), sistemas de seguimiento y localización de flota u otros. Control de los servicios, discos y listados de tacógrafo. Control e inspección de viajeros en el transporte por carretera. Información al viajero en paradas y a bordo de los autobuses. Necesidades del viajero: derechos y obligaciones.

## **2. Gestión de equipos en actividades de transporte de viajeros**

Estrategias de dirección y gestión de equipos de trabajo. Equipos de trabajo en actividades de transporte de viajeros: conductores propios y supuesto de colaboración entre transportistas. Personal y actividades en estaciones de autobuses. Evaluación del desempeño del equipo de conductores. Situaciones conflictivas y emergencias originadas en la gestión diaria de servicios de transporte de viajeros. Toma de decisiones y resolución de conflictos en entornos de trabajo. Negociación y estilos de mando: estrategias de negociación en conflictos de trabajo. Estrategias de motivación aplicadas a equipos de trabajo en el ámbito del transporte de viajeros. Detección de necesidades de formación en actividades de transporte de viajeros por carretera.

## **3. Gestión de la calidad del servicio de transporte de viajeros por carretera**

Gestión de la calidad en empresas de transporte de viajeros: definición de calidad del servicio. Estándares de calidad en actividades de transporte de viajeros. Diferencias entre tipos de servicios: regular y discrecional. Satisfacción de la clientela y política empresarial de atención a la clientela: necesidades y expectativas de la clientela. Aplicación de sistemas de gestión de la calidad: especificaciones de las normas ISO y UNE. Técnicas de valoración de la calidad del servicio de viajeros: cuantitativas y cualitativas. Sistemas y sondeos del trato a la clientela: índice de satisfacción de la clientela. Planes de mejora continua de los servicios de transporte de viajeros. Competencia de otros medios, aéreo, marítimo y ferrocarril en función de las condiciones de acceso a los puntos de origen y/o destino.

## **4. Prevención y seguridad en actividades de transporte de viajeros por carretera**

Análisis de la normativa en materia de prevención y seguridad vial en el transporte de viajeros por carretera: Seguridad vial, Reglamento general de circulación, Código de circulación y Reglamento general de vehículos. Requisitos reglamentarios para circular respecto a los conductores y a los vehículos. Medidas sobre prevención de riesgos laborales. Accidentes de tráfico. Causas. Clases y fases. Comportamiento en caso de accidente. Recomendaciones de actuación en situaciones de emergencia y evacuación de viajeros. Manual del conductor. Las estaciones de viajeros, las paradas: situaciones de riesgo y recomendaciones. Normas básicas de actuación en caso de emergencias. Actuación y comunicación con los vehículos de transporte de viajeros afectados en caso de accidente. Gestión de incidencias en operaciones de transporte de viajeros.

### **Parámetros de contexto de la formación:**

#### **Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales,

accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

#### **Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la coordinación de las operaciones de transporte de viajeros por carretera, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

#### **MÓDULO FORMATIVO 4: GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE OPERACIONES DE TRANSPORTE POR CARRETERA**

**Nivel: 3**

**Código: MF2061\_3**

**Asociado a la UC: REALIZAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL DE OPERACIONES DE TRANSPORTE POR CARRETERA**

**Duración: 120 horas**

#### **Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Determinar autorizaciones de circulación y documentación del vehículo en operaciones de transporte por carretera.

*CE1.1 Identificar gestiones para la circulación de vehículos, autorizaciones, visado, renovación de tarjetas de transporte, matriculación, Inspección Técnica de Vehículos (ITV), pago de impuestos de circulación de vehículos, entre otros, respetando plazos de revisión y validez.*

*CE1.2 Elaborar un calendario de inspecciones, renovaciones y autorizaciones de transporte de vehículos, programando fechas.*

*CE1.3 Analizar documentación sobre mantenimiento e ITV de vehículos, respetando plazos de validez y renovación.*

*CE1.4 En un supuesto práctico de prestación de servicios de transporte, analizando la documentación por ruta:*

– Tramitar la obtención de autorizaciones y placas identificativas de vehículos, en la realización de transportes especiales, transporte escolar, transporte de menores, mercancías peligrosas, entre otros.

– Tramitar la obtención de autorizaciones complementarias de circulación y sus modificaciones, simulando el pago de tasas y presentación ante el organismo competente.

C2: Gestionar autorizaciones y permisos de conductores, propios y ajenos, determinando su capacitación, formación, tiempos de conducción y descanso, entre otros.

CE2.1 Comprobar la vigencia de documentación profesional, permiso de conducción, certificado médico, certificado de aptitud profesional, entre otros, determinando su adecuación al puesto de trabajo.

CE2.2 En un supuesto práctico de prestación de servicios de transporte, analizando la documentación por viaje:

– Comprobar capacitación y cualificación de conductores, determinando su idoneidad al servicio y vehículo.

– Elaborar contratos de trabajadores, aplicando la normativa laboral.

– Analizar hojas y tarjetas de registro de tacógrafos analógicos y digitales, determinando su validez y vigencia.

CE2.3 Identificar riesgos laborales de conductores, determinando la conveniencia de utilización de equipos de protección individual (EPI).

CE2.4 Identificar sanciones a conductores, determinando infracciones cometidas y daños ocasionados.

CE2.5 Consultar el Registro de Conductores, comprobando permisos, de forma previa a la prestación de un servicio de transporte.

C3: Gestionar documentación administrativa diaria, cumpliendo potenciales contratos y compromisos adquiridos con clientela y proveedores.

CE3.1 Explicar la finalidad en el ámbito del transporte por carretera de autorizaciones, habilitaciones, seguros, permisos e inspecciones de vehículos, subcontratación de conductores, documentos de control del tacógrafo, entre otros, analizando sus elementos, características, vigencia, procedimiento y organismo de solicitud, entre otros.

CE3.2 En un supuesto práctico de prestación de servicios de transporte, analizando la documentación por ruta:

– Elaborar contratos para la subcontratación de conductores y alquiler de vehículos, con o sin conductor, determinando la documentación que acompaña a la operación.

– *Determinar documentación y autorizaciones necesarias en servicios de transporte intracomunitario y extracomunitario.*

– *Elaborar libros de rutas, cumplimentando modelos oficiales, según normativa aplicable.*

*CE3.3 Liquidar operaciones de transporte subcontractadas, facturando a operadores para su devengo.*

*CE3.4 Explicar la estructura de registros de archivos en función de información registrada en empresas de transporte por carretera:*

- *Clientela.*
- *Proveedores.*
- *Corresponsales.*
- *Filiales.*
- *Franquicias.*
- *Personal de tráfico.*
- *Medios de transporte.*
- *Líneas regulares.*

**C4:** Determinar responsabilidades, obligaciones, consecuencias y sanciones derivadas de la prestación del servicio de transporte por carretera, incluidas en pólizas de seguros obligatorios y voluntarios.

*CE4.1 En un supuesto práctico de prestación de servicios de transporte, analizando los riesgos de cada servicio:*

- *Caracterizar distintos tipos de seguro, obligatorios y voluntarios, en el ámbito del transporte por carretera, responsabilidad civil, circulación, mercancías, vida, viajeros, equipajes, entre otros, comparando coberturas y cláusulas.*
- *Tramitar renovaciones de pólizas de seguros suscritas, analizando condiciones.*
- *Cumplimentar partes de seguro, recopilando información del accidente o siniestro.*

*CE4.2 Definir trámites en función de la naturaleza del siniestro, subsanando el daño causado o recibido con celeridad.*

*CE4.3 Determinar la documentación que debe acompañar al parte de seguro en caso de accidente, rotura, robo, entre otros.*

*CE4.4 En un supuesto práctico de prestación de servicios de transporte, analizando las coberturas y primas de seguro:*

- Seleccionar la combinación de coberturas de riesgos, analizando el servicio de transporte de viajeros a prestar.*
- Describir cláusulas adicionales a incluir en la póliza, analizando los riesgos del servicio de transporte a prestar.*
- Calcular la prima de seguro, aplicando descuentos si procede.*
- Calcular la indemnización a percibir en caso de siniestro, analizando las coberturas del seguro.*

*CE4.5 Describir procedimientos en una declaración-liquidación de siniestros asegurados, cumpliendo los plazos establecidos en la póliza de seguro.*

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.2; C3 respecto a CE3.2; C4 respecto a CE4.1 y CE4.4.

Otras capacidades:

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos y ante errores y fracasos.

Respetar los procedimientos y normas internas de la organización.

Habituar al ritmo de trabajo de la organización.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del sexo.

**Contenidos:**

**1. Ordenación administrativa en el ámbito del transporte por carretera**

Requisitos de acceso a la actividad del transporte por carretera de mercancías y viajeros: autorizaciones y concesiones en materia de transporte por carretera. Reglamentación profesional del transporte por carretera: vehículos y conductores. Obligaciones y responsabilidades de los profesionales de la actividad de transporte. Obligaciones de los conductores de la actividad del transporte: reglamentación profesional. Organismos e instituciones competentes en el transporte por carretera con independencia del ámbito territorial.

**2. Inspección y sanciones en el ámbito del transporte por carretera**

Organismos competentes en materia de inspección del transporte por carretera. Régimen sancionador del transporte por carretera. Diligencias administrativas en el ámbito del transporte por carretera. Documentación administrativa en operaciones de transporte:

autorizaciones, autorizaciones especiales, permisos. Procedimiento sancionador en el caso de incumplimiento de las obligaciones administrativas en el transporte por carretera.

### **3. Gestión administrativa de conductores y vehículos**

Capacitación y cualificación de los conductores: normativa reguladora. Contratación laboral de distintas categorías de trabajadores de empresas de transporte: forma de los contratos, obligaciones de las partes y duración del trabajo, vacaciones, retribución rescisión del contrato y otras. Documentación del vehículo: Permiso de circulación e ITV (inspecciones técnicas). Aranceles y disposiciones de tráfico para la circulación de vehículos y realización de determinadas operaciones. Modelos y cumplimentación de la documentación de los vehículos y conductores. Mantenimiento de tarjetas, planificación de cargas y situación de los vehículos. Aplicaciones informáticas en la gestión administrativa del transporte: procesadores de texto y hojas de cálculo aplicados al transporte. Aplicaciones informáticas de sistema de planificación de recursos empresariales (ERP - «Enterprise Resource Planning»), entre otras. Medidas sobre prevención de riesgos laborales en el puesto ante el ordenador. Hojas de mantenimiento, control de ruedas e informes de consumo. Sistemas de archivo y custodia de la información en el ámbito del transporte.

### **4. Gestión administrativa de seguros en el ámbito del transporte por carretera**

Tipología de seguros en el ámbito del transporte por carretera. Elementos personales, reales y formales del contrato de seguro en el ámbito del transporte. Duración, prescripción y renovación. Riesgos asegurados y no asegurados. Garantías y obligaciones del seguro. Responsabilidad de personas, de cosas, de equipajes u otros. La póliza del seguro. Cálculo de primas y cobertura de riesgos. Procedimientos de declaración de accidentes, atestados y prueba: declaración-liquidación de indemnizaciones. Funciones del consorcio de compensación de seguros.

#### **Parámetros de contexto de la formación:**

##### **Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

##### **Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la realización de la gestión administrativa y documental de operaciones de transporte por carretera que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## MÓDULO FORMATIVO 5: COMUNICACIÓN EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel: 2

Código: MF9998\_2

Asociado a la UC: COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Duración: 120 horas

### Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Aplicar técnicas de interpretación de ideas derivadas de informaciones orales en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, dentro del propio campo de especialización o de interés laboral, emitidas de forma presencial o a través de cualquier medio o soporte de comunicación sin excesivos ruidos ni distorsiones.

*CE1.1 Captar los puntos principales y detalles relevantes de mensajes grabados o de viva voz, bien articulados, que contengan instrucciones, indicaciones u otra información entre varios interlocutores.*

*CE1.2 Comprender conversaciones informales en transacciones y gestiones cotidianas y estructuradas, o menos habituales, sobre temas de un entorno personal –identificación personal, intereses, otros–, familiar y profesional de clientes tipo.*

*CE1.3 Interpretar instrucciones y mensajes orales, comprendiendo aspectos generales, realizando anotaciones y consiguiendo aclaraciones sobre aspectos ambiguos, siempre que pueda pedir que se le repita, o que se reformule, aclare o elabore algo de lo que se le ha dicho.*

*CE1.4 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, en una situación profesional definida en la que se simula la atención a un cliente:*

*– Identificar las demandas formuladas oralmente por el cliente, interno o externo, explicando las ideas principales a un superior.*

*– Identificar los elementos no verbales de comunicación, haciendo evidente al interlocutor que se le presta la atención requerida.*

*– Realizar anotaciones sobre elementos importantes del mensaje mientras se escucha el mismo.*

*– Aplicar estrategias para favorecer y confirmar la recepción del mensaje.*

C2: Aplicar técnicas de interpretación con un nivel de usuario básico en documentos escritos en lengua inglesa, con distintos tipos de informaciones y formato, garantizando la comprensión de textos cortos y simples, que traten de asuntos cotidianos o de su área de interés o especialización.

*CE2.1 Interpretar el sentido general, los puntos principales e información relevante de documentos con léxico habitual o menos frecuente, dentro de un área de interés o especialidad profesional e identificar herramientas y recursos de traducción de acceso rápido, justificando su uso.*

*CE2.2 Interpretar el mensaje de cartas, faxes o correos electrónicos de carácter formal, oficial o institucional como para poder reaccionar en consecuencia.*

*CE2.3 Localizar con facilidad información específica de carácter concreto en textos periodísticos en cualquier soporte, bien estructurados y de extensión media, reconociendo las ideas significativas e identificando las conclusiones principales siempre que se puedan releer alguna de las partes.*

*CE2.4 Identificar, entendiendo la información específica de carácter concreto en páginas Web y otros materiales de referencia o consulta claramente estructurados sobre asuntos ocupacionales relacionados con su especialidad o con sus intereses.*

*CE2.5 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de documentos reales y habituales pertenecientes al campo de especialización:*

*– Identificar el tipo de información solicitada en cada apartado a fin de dar cumplida contestación.*

*– Identificar las características del tipo de documento incorporando la información demandada.*

*– Extraer detalles específicos tales como nombres, horas, fechas, tarifas, cuotas, precios, características técnicas, u otras, de fuentes y textos diversos.*

*– Interpretar con exactitud expresiones específicas del ámbito profesional.*

*– Inferir el posible significado de palabras y expresiones desconocidas a partir del análisis del contexto en el que se encuentran.*

*– Traducir el contenido de los documentos garantizando el respeto a la temática de la actividad profesional.*

*– Comprobar la comprensión y comunicarlo a la persona responsable.*

*CE2.6 Comprender la información específica de carácter concreto en avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro.*

*CE2.7 Contextualizar la información traducida en textos escritos en lengua inglesa con un nivel de usuario básico.*

*CE2.8 Traducir la documentación no compleja ni extensa de manera precisa, utilizando las herramientas de traducción adaptadas a la comprensión del texto.*

C3: Expresarse oralmente, en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, demostrando claridad y detalle, en situaciones tipo no complejas del ámbito social y profesional, adecuando el discurso a la situación comunicativa.

*CE3.1 Identificar transacciones y gestiones tales como estructuras, registros y formalidades obteniendo los datos precisos para el desarrollo de la actividad profesional.*

*CE3.2 En un supuesto práctico de simulaciones de transmisión de mensajes e instrucciones orales de forma presencial, directa, o telefónica:*

- Transmitir el mensaje propuesto de forma precisa, clara.*
- Describir oralmente las fases de las instrucciones o procedimientos propuestos, demostrando precisión.*
- Utilizar el vocabulario correspondiente, así como otros elementos del lenguaje que produzcan un discurso claro y coherente.*
- Expresar sugerencias comprobando su efecto sobre el interlocutor.*
- Ofrecer la información verbal de forma clara en un discurso comprensible.*

*CE3.3 Analizar la información no oral que se produce en intercambios o conversaciones para ser contrastada con el contexto y así conseguir los datos a obtener.*

*CE3.4 Participar en conversaciones sencillas, formales, entrevistas y reuniones de carácter laboral, sobre temas habituales en estos contextos, intercambiando información y opiniones.*

*CE3.5 Utilizar con corrección el léxico específico del ámbito profesional con flexibilidad, adaptándolo a las características socioculturales del interlocutor y a las del contexto comunicativo dado, adecuando la formulación del discurso, el registro y los elementos no verbales de la comunicación.*

**C4: Mantener conversaciones comprensibles, en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, comprendiendo y proporcionando explicaciones en situaciones habituales tipo, rutinarias del ámbito profesional.**

*CE4.1 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, en simulaciones previamente definidas de atención y asesoramiento de clientes a través de conversaciones uno a uno:*

- Aplicar las normas de protocolo en el discurso con el interlocutor.*
- Informar utilizando las normas de protocolo y cortesía en el registro lingüístico.*
- Emplear las estructuras y fórmulas de cortesía de la lengua y cultura del interlocutor, aplicándolas en saludos, despedidas, ofrecimientos, peticiones u otras.*
- Expresarse con corrección, de manera comprensible, empleando las expresiones léxicas específicas adecuadas a la actividad profesional.*

– Valorar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

*CE4.2 Utilizar el vocabulario técnico adecuado en el marco de la actividad profesional, demostrando el nivel de eficacia y corrección que permita la comunicación, utilizando las expresiones técnicas habituales en las conversaciones con pautas de cortesía asociadas a la cultura de la lengua utilizada y del interlocutor.*

*CE4.3 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, previamente definido en el que se plantean situaciones delicadas o conflictivas:*

- Identificar las normas de protocolo, aplicándolas en el saludo al interlocutor.
- Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje y la entonación adecuada a la situación.
- Pedir disculpas comunicando de manera sucinta los errores cometidos.
- Reformular las expresiones en las que se presentan dificultades.
- Valorar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.
- Presentar la situación al superior responsable para que él se encargue de su resolución.

C5: Aplicar técnicas de redacción y cumplimentación de documentos profesionales sencillos y habituales en las actividades laborales, en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, de manera precisa y en todo tipo de soporte, utilizando el lenguaje técnico apropiado, y aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica.

*CE5.1 Utilizar con corrección los elementos gramaticales, los signos de puntuación y la ortografía de las palabras de uso general y de las especialidades de su actividad profesional, así como un repertorio de estructuras habituales relacionadas con las situaciones más predecibles, no generando en ningún caso malentendidos y generando efecto de profesionalidad en el destinatario.*

*CE5.2 Incorporar a la producción del texto escrito los conocimientos socioculturales y sociolingüísticos adquiridos relativos a relaciones interpersonales y convenciones sociales, seleccionando y aportando información, ajustando la expresión al destinatario, al propósito comunicativo, al tema tratado y al soporte textual con cortesía.*

*CE5.3 En un supuesto práctico de gestión de reclamaciones, incidencias o malentendidos:*

- Identificar los documentos para la formalización de la gestión deseada.
- Describir por escrito las características esenciales de la información o requerimiento propuesto.

- *Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje adecuado a la actividad profesional.*
- *Redactar un conjunto de instrucciones dirigidas al destinatario propio de la comunicación.*
- *Cumplimentar el documento específico detallando los datos requeridos con precisión.*
- *Resumir las informaciones procedentes de diversas fuentes en un informe breve y sencillo.*
- *Verificar la corrección gramatical y ortográfica del texto.*
- *Pedir disculpas comunicando de manera clara y sencilla los errores cometidos.*

### **Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.5; C3 respecto a CE3.2; C4 respecto a CE4.1 y CE4.3; C5 respecto a CE5.3.

Otras capacidades:

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

### **Contenidos:**

#### **1. Comprensión del mensaje oral emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico**

Comprensión de textos orales: expresión e interacción. Estrategias de comprensión: movilización de información previa sobre tipo de tarea y tema, identificación del tipo textual, adaptando la comprensión al mismo, distinción de tipos de comprensión, formulación de hipótesis sobre contenido y contexto, reformulación de hipótesis e información a partir de la comprensión de nuevos elementos, reconocimiento del léxico escrito común, distinción y aplicación a la comprensión del texto oral, los significados y funciones específicos generalmente asociados a diversas estructuras sintácticas de uso común según el contexto de comunicación, aspectos socioculturales y sociolingüísticos: convenciones sociales, normas de cortesía y registros; costumbres, valores, creencias y actitudes. Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales.

Estructuras sintáctico-discursivas: léxico oral de uso común (recepción). Patrones sonoros acentuales, rítmicos y de entonación.

## **2. Elaboración del mensaje oral emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico**

Producción de textos orales: expresión e interacción. Estrategias de producción. Planificación: concebir el mensaje con claridad, distinguiendo su idea o ideas principales y su estructura básica, adecuar el texto al destinatario, contexto y canal. Ejecución: expresar el mensaje con claridad y coherencia, estructurándolo adecuadamente y ajustándose, en su caso, a los modelos y fórmulas de cada tipo de texto, reajustar la tarea o el mensaje, tras valorar las dificultades y los recursos disponibles, apoyarse en y sacar el máximo partido de los conocimientos previos, compensar las carencias lingüísticas mediante procedimientos lingüísticos, paralingüísticos o paratextuales. Lingüísticos: definir o parafrasear un término o expresión, pedir ayuda, señalar objetos, usar deícticos o realizar acciones que aclaran el significado, usar lenguaje corporal culturalmente pertinente –gestos, expresiones faciales, posturas, contacto visual o corporal– y cualidades prosódicas convencionales. Aspectos socioculturales y sociolingüísticos. Estructuras sintáctico-discursivas: léxico oral de uso común (producción).

## **3. Comprensión del mensaje escrito emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico**

Comprensión de textos escritos: expresión e interacción. Estrategias de comprensión: identificación de información esencial, los puntos más relevantes y detalles importantes en textos, distinción de tipo de texto y aplicar las estrategias más adecuadas para comprender el sentido general, la información esencial, los puntos e ideas principales o los detalles relevantes del texto, aplicación a la comprensión del texto, los conocimientos sociolingüísticos, inferencia y formulación de hipótesis sobre significados a partir de la comprensión de distintos elementos, distinción de la función o funciones comunicativas principales del texto, reconocimiento del léxico escrito común y estructuras sintácticas de uso frecuente. Aspectos socioculturales y sociolingüísticos. Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales. Estructuras sintáctico-discursivas: léxico escrito de uso común (producción). Patrones gráficos y convenciones ortográficas.

## **4. Producción del mensaje escrito emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico**

Producción de textos escritos: expresión e interacción. Estrategias de producción. Planificación: movilizar las competencias generales y comunicativas con el fin de realizar eficazmente la actividad profesional, localizar y usar recursos lingüísticos o temáticos. Ejecución: expresar el mensaje con claridad ajustándose a los modelos y fórmulas de cada tipo de texto, reajustar la tarea o el mensaje tras valorar las dificultades y los recursos disponibles, apoyarse en y sacar el máximo partido de los conocimientos previos, ajustarse a los patrones ortográficos, de puntuación y de formato de uso común, y algunos de carácter más específico. Aspectos socioculturales y sociolingüísticos. Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales. Estructuras sintáctico-discursivas: léxico escrito de uso común (producción).

**Parámetros de contexto de la formación:****Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos, salud laboral, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 3 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

**Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la comunicación en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

**ANEXO XVIII****Cualificación profesional: Gestión comercial y financiera del transporte por carretera****Familia Profesional: Comercio y Marketing****Nivel: 3****Código: COM651\_3****Competencia general**

Gestionar la actividad económico-financiera y comercial del transporte por carretera, realizando los trámites administrativos y obligaciones, empresariales y fiscales, interior e internacional, aplicando los recursos materiales y humanos de que se dispone, tanto propios como externos, para satisfacer el nivel de servicio ofertado a la clientela, cumpliendo la normativa sobre transporte de mercancías y viajeros por carretera, seguridad vial, los estándares de calidad y los objetivos de regularidad y puntualidad marcados por la organización.

**Unidades de competencia**

**UC2061\_3:** Realizar la gestión administrativa y documental de operaciones de transporte por carretera

**UC2182\_3:** Comercializar servicios de transporte por carretera

**UC2183\_3:** Gestionar la actividad económico-financiera del transporte por carretera

**UC2184\_3:** Gestionar las relaciones con clientes en operaciones de transporte por carretera

**UC9998\_2:** Comunicarse en lengua inglesa con un nivel de usuario básico (a2), según el marco común europeo de referencia para las lenguas, en el ámbito profesional

## Entorno Profesional

### Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad en el departamento de tráfico de empresas de transporte, organizando y gestionando la actividad del transporte por carretera u otras actividades anexas al transporte por carretera, a escala nacional, comunitario e internacional, en entidades de naturaleza privada, en grandes, medianas y pequeñas empresas, tanto por cuenta propia como ajena con independencia de su forma jurídica. Desarrolla su actividad dependiendo en su caso, funcional o jerárquicamente de un superior. En el desarrollo de la actividad profesional de gestión de operaciones de transporte de mercancías y viajeros por carretera, se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

### Sectores Productivos

Se ubica en el sector servicios, en el subsector de transporte de mercancías y viajeros por carretera y actividades anexas al transporte de mercancías y viajeros por carretera.

### Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

*Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprensivo de mujeres y hombres.*

Comerciales de servicios de transporte

Operadores de transporte

Gestores de transporte

Gerentes de empresas de transporte

### Formación Asociada (660 horas)

#### Módulos Formativos

**MF2061\_3:** Gestión administrativa de operaciones de transporte por carretera (120 horas)

**MF2182\_3:** Comercialización del transporte por carretera (180 horas)

**MF2183\_3:** Gestión económico-financiera del transporte por carretera (180 horas)

**MF2184\_3:** Gestión de las relaciones con clientes en operaciones de transporte por carretera (60 horas)

**MF9998\_2:** Comunicación en lengua inglesa con un nivel de usuario básico (a2), según el marco común europeo de referencia para las lenguas, en el ámbito profesional (120 horas)

## UNIDAD DE COMPETENCIA 1: REALIZAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL DE OPERACIONES DE TRANSPORTE POR CARRETERA

Nivel: 3

Código: UC2061\_3

### Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Tramitar las autorizaciones de circulación y la documentación de los vehículos de transporte por carretera, respetando la normativa aplicable con independencia del ámbito territorial, para su expedición y control, siguiendo los acuerdos bilaterales y multilaterales.

CR1.1 Las gestiones para la circulación de los vehículos, autorizaciones, visado, renovación de tarjetas de transporte, matriculación, inspección técnica (ITV) y pago de impuestos de circulación de los vehículos, entre otros, se tramitan, respetando los plazos de revisión, validez y visado, entre otros.

CR1.2 El calendario de inspecciones y renovación de autorizaciones de transporte de los vehículos propios se programa, atendiendo a la disponibilidad de los Organismos públicos competentes, según la normativa aplicable en materia de transporte por carretera.

CR1.3 La documentación correspondiente al mantenimiento e ITV de los vehículos se verifica, analizando los datos de los vehículos y respetando los plazos de validez y renovación establecidos por la normativa aplicable de transporte por carretera y del fabricante.

CR1.4 Las autorizaciones y placas identificativas de los vehículos se solicitan, realizando las gestiones ante la autoridad competente de acuerdo a la normativa aplicable para la realización de transportes especiales –transporte escolar, transporte de menores, mercancías peligrosas, u otros–.

CR1.5 Las autorizaciones complementarias de circulación y sus modificaciones se tramitan, presencialmente o por medios electrónicos, presentando la documentación, pagando las tasas de tramitación u otras, ante el organismo competente, en el plazo establecido en la normativa aplicable de transporte por carretera.

RP2: Supervisar la gestión documental de los conductores, respetando la normativa aplicable con independencia del ámbito territorial, relativa a tiempos de conducción, descanso, trabajo y capacitación profesional, entre otros, para el cumplimiento de las obligaciones de la actividad.

CR2.1 La documentación profesional –permiso de conducción, certificado médico, certificado de aptitud profesional, entre otros– se comprueba, supervisando su vigencia de acuerdo a la normativa aplicable de transporte por carretera.

CR2.2 La capacitación y cualificación de los conductores se determina de acuerdo con las características de las operaciones y vehículos, permisos de conducción y autorizaciones necesarias según el tipo de servicio.

CR2.3 Los contratos laborales de las distintas categorías de trabajadores de las empresas de transporte por carretera se ajusta, a la normativa laboral aplicable.

CR2.4 Las responsabilidades del empresario en materia de salud en el trabajo se identifican, comunicando a los conductores la normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales e instando a la utilización de los equipos de protección individual (EPI) y dispositivos de seguridad vial.

CR2.5 Las hojas y tarjetas de registro del conductor, empresa y control de los tacógrafos analógicos y digitales de los vehículos se determinan, supervisando su vigencia de acuerdo a la normativa aplicable de transporte por carretera.

CR2.6 Las sanciones de limitación de uso del carnet y capacitación de los conductores se tramitan, asumiendo las responsabilidades que se deriven de las infracciones cometidas, para resarcir los daños ocasionados.

CR2.7 Las empresas de transporte se informan, consultado el Registro de Conductores para contratar a un conductor, comprobando que tiene vigente el permiso de conducir.

RP3: Supervisar la gestión administrativa y documental diaria de cada operación de transporte, para cumplir los contratos y compromisos adquiridos con la clientela y los proveedores.

CR3.1 Las autorizaciones y documentación se cumplimentan, analizando el tipo de operación a partir de la información recibida del departamento comercial y de tráfico, respetando la normativa aplicable de transporte por carretera y los procedimientos internos de la organización.

CR3.2 Las normas aplicables a la subcontratación de conductores y alquiler de vehículos con conductor se respetan, en la firma de los contratos, elaborando la documentación y autorizaciones que debe acompañar a la operación durante el transporte.

CR3.3 Los datos e información que contiene la documentación de la operación se supervisa, comprobando, origen, destino, paradas, persona de contacto, servicios acordados, entre otros.

CR3.4 La documentación de las operaciones intracomunitarias y extracomunitarias, se supervisa, cumpliendo con la normativa aduanera aplicable.

CR3.5 El libro de ruta y la documentación de las colaboraciones con otros agentes externos y transportistas, se preparan, cumplimentando los modelos oficiales.

CR3.6 La facturación a los operadores de transporte subcontratados se liquida, para su devengo, por el departamento de gestión económica de la empresa de transporte.

CR3.7 La documentación de las operaciones de transporte se archiva, en soporte convencional o informático, permitiendo su acceso y consulta posterior.

RP4: Tramitar las pólizas de seguros obligatorios y voluntarios, para cubrir las responsabilidades de las partes, respetando los procedimientos establecidos en la póliza y la normativa aplicable en materia de transporte por carretera.

CR4.1 Las pólizas de los seguros en el transporte –seguro de responsabilidad civil, seguro obligatorio de viajeros o mercancías, y otros seguros de transporte terrestre– se realizan, respetando los plazos de validez y renovación establecidos.

CR4.2 La vigencia de las pólizas de seguros suscritas se supervisan periódicamente, observando las condiciones y fechas acordadas en las cláusulas contratadas y archivando los justificantes de pago.

CR4.3 Los partes del seguro se cumplimentan, de acuerdo con la información y datos recopilados del accidente o siniestro producido, estableciendo las obligaciones, responsabilidades y límites de la indemnización.

CR4.4 Los partes del seguro, en caso de siniestros, se tramitan, a la compañía aseguradora, agilizando la subsanación o compensación del daño causado o recibido.

CR4.5 La documentación de accidentes, roturas, robos e incidencias cubiertas por pólizas contratadas que deben acompañar al parte del seguro se tramita, de acuerdo a la póliza de seguros, entre otros.

CR4.6 La liquidación del siniestro se verifica, comprobando que se adecua a las condiciones contratadas con la compañía aseguradora.

#### **Contexto profesional:**

#### **Medios de producción:**

Equipos: ordenadores personales en red local con conexión a Internet. Elementos periféricos de salida y entrada de información: instalaciones telemáticas, soportes y materiales de archivo. Material de oficina. Teléfono. Aplicaciones informáticas: procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos, correo electrónico y sistemas de gestión de la información y documental. Apps móviles. Aplicaciones de grandes volúmenes de datos (Big Data) e Inteligencia Artificial (IA). Aplicaciones de optimización de última milla. Aplicaciones informáticas de sistema de planificación de recursos empresariales («Enterprise Resource Planning, ERP»).

#### **Productos y resultados:**

Autorizaciones de circulación y documentación de los vehículos de transporte por carretera tramitadas. Gestión documental de los conductores supervisada. Gestión administrativa y documental diaria de cada operación de transporte supervisada. Pólizas de seguros obligatorios y voluntarios, tramitadas.

#### **Información utilizada o generada:**

Reglamentación profesional de los conductores. Autorizaciones, tarjetas, permisos de circulación de vehículos. Normativa y procedimiento administrativo específico del transporte por carretera. Manual del conductor. Plan de mantenimiento del fabricante de vehículos. Calendario de ITV de la flota de vehículos. Procedimientos de archivo establecidos y los criterios de organización internos. Medidas sobre prevención de riesgos

laborales. Contratos y condiciones de las pólizas de seguro del transporte. Información y datos de parte de accidentes y siniestros. Partes de siniestro. Normativa y procedimiento establecidos con las entidades aseguradoras. Presupuestos de seguros y ampliación de pólizas de seguros en el sector. Normativa medioambiental. Normativa aplicable sobre protección de datos personales.

## **UNIDAD DE COMPETENCIA 2: COMERCIALIZAR SERVICIOS DE TRANSPORTE POR CARRETERA**

**Nivel: 3**

**Código: UC2182\_3**

### **Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Publicitar servicios de transporte por carretera, aplicando técnicas de marketing, gestionando relaciones con la clientela para garantizar su difusión, ampliando la cartera de clientela.

CR1.1 La información sobre precios, rutas, horarios, destinos, entre otros, se facilita, atendiendo a criterios de demanda de los usuarios de servicios de transporte por carretera, segmentando el mercado en función de la tipología de clientela potencial.

CR1.2 La oferta y demanda de los servicios de transporte por carretera, se actualiza, consultando informes de centros de referencia, observatorios profesionales, estadísticas del sector, entre otros, utilizando sistemas EDI (Electronic Data Exchange).

CR1.3 El análisis de la demanda en servicios de transporte por carretera, se efectúa, segmentando el mercado, identificando nichos de clientela potencial y oportunidades de negocio.

CR1.4 El estudio de la competencia, se realiza, comparando servicios prestados, volumen de negocio, cuota de mercado, datos comerciales, entre otros, atendiendo a criterios comerciales: tipo de vehículo, tiempos mínimos, regularidad, línea y temporada, entre otros.

CR1.5 La información sobre tipos de servicios de transporte por carretera ofertados se recoge, identificando en un informe de gestión, las variables de oferta y demanda, e interpretando su evolución y variación, interpretando la información del plan de marketing y planificación comercial de la organización.

CR1.6 Los servicios de transporte por carretera, se promocionan, utilizando estrategias online y offline, captando clientela potencial, aplicando técnicas de marketing directo, viral, relacional, entre otros, gestionando campañas de fidelización.

RP2: Gestionar la demanda de servicios de transporte por carretera, aplicando técnicas de venta, tanto presencial como telemáticas, fidelizando a la clientela a través de redes sociales para alcanzar objetivos de venta.

CR2.1 Las acciones de marketing y promoción del servicio de transporte, se determinan, aplicando las técnicas de promoción y publicidad en función del tipo de servicio y clientela a los que se dirigen.

CR2.2 El servicio de transporte, se difunde, empleando acciones de marketing directo, telemarketing, buzoneo, carteo, listas de distribución electrónica, publicidad en redes sociales, entre otras.

CR2.3 Las comunicaciones comerciales con la clientela del servicio de transporte por carretera, se efectúan, aplicando técnicas de captación, analizando objetivos corporativos, información de servicios regulares, apertura de oficinas, entre otros.

CR2.4 Los datos de contactos comerciales y la clientela se incluyen, registrando la información en ficheros y bases de datos, actualizando los existentes, utilizando aplicaciones de gestión de la clientela CRM (Customer Relationship Management).

CR2.5 La clientela de servicios de transporte por carretera se fidelizan, mejorando la atención directa, ofreciendo servicios personalizados, potenciando la venta cruzada y complementaria.

RP3: Detectar necesidades de la clientela de servicios de transporte por carretera empleando, criterios de clasificación, segmentación, estudios de mercado, entre otros para adoptar decisiones dentro del plan de marketing asociado al servicio de transporte.

CR3.1 Los servicios de transporte por carretera con mayor demanda, se identifican, analizando la información generada en las interacciones presenciales o telefónicas con la clientela, registrando las solicitudes de información y sugerencias realizadas por la clientela.

CR3.2 La información de la clientela se recaba, entrevistando al usuario del servicio o persona de contacto establecida como representante, en un ambiente cordial.

CR3.3 Las condiciones del servicio de transporte por carretera se analizan, deduciendo posibilidades de mejora, reducción de costes, valor añadido a aportar a la clientela, entre otros.

CR3.4 El nivel de satisfacción de la clientela se mide, empleando encuestas de satisfacción y analizando las respuestas en función de las características de la empresa y los recursos disponibles.

CR3.5 Los servicios de transporte por carretera de atención personalizada (premium) se planifican, ofreciendo una atención diferenciada a la clientela: catering a bordo, asientos ergonómicos, climatización inteligente, entre otros.

CR3.6 Los servicios de transporte por carretera adaptados a personas con movilidad reducida (PMR) se planifican, mejorando el acompañamiento desde las salas premium, prestando asistencia en el embarque y desembarque, destinando espacios a viajeros en silla de ruedas, numerando las butacas en Braille, entre otros.

RP4: Confeccionar presupuestos en función de las necesidades de la clientela, realizando ofertas de servicios de transporte por carretera competitivas para garantizar el margen

de beneficio, política de precios, tarifas, entre otros, determinados previamente por la organización.

CR4.1 La oferta o presupuesto del servicio de transporte por carretera se confecciona, examinando: las peticiones y necesidades de la clientela, las actividades auxiliares necesarias –estiba y desestiba–, almacén, disponibilidad de vehículos, usos y términos comerciales acordados (Incoterms), necesidades de personal y retornos facilitados por el departamento de tráfico, entre otros.

CR4.2 Los costes fijos y variables, de la operación: paralizaciones, manipulación, estancia en almacén, seguros, gestiones administrativas, entre otras, se calculan, procesando la información suministrada por el departamento financiero o contable de la empresa de transporte por carretera, aplicando las tarifas y márgenes fijados por la organización.

CR4.3 La oferta vinculante del servicio de transporte por carretera, se determina, procesando las partidas del servicio de transporte, las tarifas de la organización, cargas fiscales de la prestación del servicio, seguros, otros costes o riesgos que pudieran ocurrir según el tipo de operación –viajeros o mercancías, peligrosas o perecederas– periodo de vigencia de la oferta, cláusulas de revisión entre otras.

CR4.4 El presupuesto del servicio de transporte y actividades auxiliares acordadas se elabora teniendo en cuenta las partidas, costes, fiscalidad, márgenes comerciales, descuentos, especificando las variables de la operación acordadas con la clientela y establecidas por la organización.

CR4.5 La oferta vinculante del servicio de transporte por carretera, se entrega, informando a la clientela sobre las condiciones del servicio: precio, condiciones de pago, desviaciones, descuentos, medios de pago, penalizaciones, entre otros, explicando alternativas en las condiciones de pago y contratación, atendiendo a criterios financieros y de producción.

RP5: Pactar condiciones de servicios de transporte por carretera, utilizando técnicas y habilidades de negociación para cerrar la operación y el contrato de transporte.

CR5.1 Las cláusulas y precios de la oferta de prestación del servicio de transporte se presentan, detallando a la clientela información sobre: número de vehículos, horarios, líneas y cualquier excepción que suponga alteración en el servicio estándar.

CR5.2 El proceso de negociación de la oferta se gestiona, identificando rangos y márgenes de la propuesta presupuestaria, negociando las objeciones con la clientela, diferenciándose frente a la competencia.

CR5.3 Las actividades auxiliares del servicio de transporte por carretera: agencia de transporte, transitarios, almacenistas-distribuidores, centros de información y distribución de cargas, estaciones de transporte, arrendamiento de vehículos, entre otros, se revisan colaborando con la clientela, adaptando cada servicio a la demanda prevista, aplicando criterios de calidad y eficacia medioambiental.

CR5.4 Los cambios en las condiciones de la oferta -precio de servicios de transporte, coste, servicios añadidos, costes extras, condiciones de pago, penalizaciones, entre

otros, se explican, motivando su aplicación, temporalidad, cambio de precios de combustibles y revisiones pactadas, concretando la responsabilidad de las partes.

CR5.5 Las condiciones sobre penalizaciones, resolución de conflictos, arbitraje, volúmenes de movimiento, precios, temporalidad, nivel de servicio, horarios de servicios, tiempo de reacción, entre otros, se gestionan, negociando con proveedores y clientela, mejorando los márgenes de beneficio, adoptando una actitud flexible y asertiva en los acuerdos a alcanzar.

RP6: Preparar la documentación comercial, contrato de transporte, carta de porte, entre otros, garantizando la ejecución de la operación en las condiciones acordadas en el servicio de transporte por carretera.

CR6.1 Los términos acordados durante el proceso de negociación se redactan, siguiendo el modelo de contrato-tipo de transporte por carretera, carta de porte o convenio CMR, respetando las cláusulas pactadas, riesgos y responsabilidades entre las partes.

CR6.2 El modelo de contrato se confecciona, cumplimentando los apartados que lo componen: partes implicadas, objeto del contrato, condiciones de transporte, cláusulas de salvaguardia, entre otros, previniendo conflictos posteriores entre las partes.

CR6.3 Las obligaciones legales derivadas de la firma de un contrato de transporte se determinan, haciendo hincapié en las condiciones de transporte y convenios de transporte internacional de mercancías.

CR6.4 El plan de prevención sobre riesgos laborales se aplica, abarcando la actividad empresarial de transporte por carretera, reduciendo los riesgos derivados del puesto de trabajo, exposición a vibraciones del vehículo, posturas estáticas, manipulación manual de cargas, exposición al ruido, inhalación de vapores y gases tóxicos (combustibles), fatiga física y mental, entre otros.

CR6.5 Las responsabilidades entre las partes, se delimitan, atendiendo a lo acordado en el contrato de transporte, dirimiendo cualquier controversia relativa a la interpretación, aplicación o ejecución del contrato ante la Junta Arbitral del Transporte.

## Contexto profesional:

## Medios de producción:

Equipos: ordenadores personales en red local con conexión a Internet. Aplicaciones informáticas de seguimiento de operaciones GPS (Global Positioning System). Elementos periféricos de salida y entrada de información: instalaciones telemáticas, soportes y materiales de archivo. Teléfono. Aplicaciones informáticas: procesadores de texto, hojas de cálculo y bases de datos. Aplicaciones de organización del trabajo y gestión de tareas. Aplicaciones de gestión de la clientela (tipo CRM «Customer Relationship Management»). Sistemas de información de mercados. Sistemas EDI («Electronic Data Interchange»). Navegadores de Internet. Internet. Intranet. Aplicaciones de correo electrónico. Aplicaciones para la elaboración de ofertas, presupuestos y facturación. Aplicaciones de gestión de los indicadores de calidad (KPIS). Aplicaciones de gestión de procesos y de gestión de la calidad, de acuerdo a las certificaciones ISO (International Organization for Standardization). Páginas web. Redes sociales. Aplicaciones informáticas de sistema de

planificación de recursos empresariales (ERP). Apps móviles. Aplicaciones de grandes volúmenes de datos (Big Data) e Inteligencia Artificial (IA).

**Productos y resultados:**

Servicios de transporte por carretera publicitados. Demanda de servicios de transporte por carretera gestionada. Necesidades de la clientela de servicios de transporte por carretera reconocidas. Presupuestos en función de las necesidades de la clientela confeccionada. Condiciones de servicios de transporte por carretera pactadas. Documentación comercial preparada.

**Información utilizada o generada:**

Estudios e informes de mercado del transporte por carretera. Informes de Observatorios de transporte interior e internacional. Gestión de bases de datos de la clientela y CRM (Customer Relationship Management). Política y objetivos comerciales de la organización. Información comercial y documentación promocional de la organización. Plan de marketing de servicios de transporte por carretera. Tarifas y política de precios de la organización. Sistema de Información de Mercados. Argumentario de venta del servicio de transporte por carretera. Información y condiciones de concesiones de servicios de transporte de viajeros por carretera. Contrato-tipo de transporte por carretera con los apartados correspondientes (partes implicadas, objeto del contrato y condiciones, en detalle para evitar conflictos futuros entre las partes y carta de porte. Ofertas de concursos de transporte por carretera. Normativa aplicable en la elaboración de contratos. Convenio relativo al contrato de transporte internacional de mercancías por carretera. Plan sobre prevención sobre riesgos laborales. Seguimiento de acciones publicitarias de los servicios de transporte por carretera. Acciones promocionales de captación de nueva clientela (nuevos nichos de mercado). Sistema de recogida y tratamiento de Reclamaciones, Quejas y Recomendaciones. Sistema de atención rápida de incidencias. Resolución extrajudicial e informe de seguimiento de la gestión de incidencias, reclamaciones y una memoria anual de las mismas. Implementación de procesos de mejora continua en los servicios de transporte por carretera. Diseño de estrategias de diferenciación con la competencia. Normativa medioambiental. Normativa sobre protección de datos. Normativa aduanera. Normativa sobre prevención de riesgos laborales.

**UNIDAD DE COMPETENCIA 3: GESTIONAR LA ACTIVIDAD ECONÓMICO-FINANCIERA DEL TRANSPORTE POR CARRETERA****Nivel: 3****Código: UC2183\_3****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Tramitar documentos mercantiles, analizando características, obligaciones, forma jurídica, entre otros, para constituir empresas de transporte por carretera.

CR1.1 La forma jurídico-mercantil de la empresa se selecciona, comparando las ventajas, riesgos y responsabilidades, entre otras, analizando las quiebras, costes y características de la actividad de transporte por carretera.

CR1.2 Las obligaciones derivadas de las distintas formas jurídicas que puede adoptar una empresa de transporte por carretera se identifican, analizando la

responsabilidad legal, capital mínimo, número de socios, fiscalidad, capacidad de crecimiento, entre otras.

CR1.3 Los trámites, gastos de constitución y puesta en marcha o, en su caso, los de modificación de la forma jurídica, objeto social, ampliación de capital u otros se determinan, utilizando modelos e información suministrada por las administraciones públicas correspondientes.

CR1.4 Las condiciones y requisitos para obtener subvenciones se identifican, valorando el cumplimiento de los mismos y su adecuación a la empresa de transporte por carretera.

CR1.5 La gestión de documentación, pago de impuestos y facturas, cobro de subvenciones, entre otros, se gestionan, utilizando tecnologías de la información (TICS), agilizando el proceso de pago y cobro, mejorando las relaciones con la clientela y los proveedores.

RP2: Realizar gestiones financieras con otras empresas o entidades y con la Administración, analizando el nivel de responsabilidad para obtener recursos financieros, subvenciones, aplazamientos de deudas, entre otros, vinculados a las operaciones de transporte por carretera.

CR2.1 La financiación externa de la empresa de transporte por carretera se obtiene, cumpliendo las ratios financieros requeridos por las entidades de crédito: liquidez, gestión, apalancamiento, rentabilidad, entre otros.

CR2.2 Las operaciones de arrendamiento financiero (leasing), alquiler (renting) entre otras, se gestionan, comparando las ofertas de las compañías prestatarias del servicio.

CR2.3 Los productos bancarios: avales, confirming, factoring, póliza de crédito, terminales en el punto de venta (TPV), banca electrónica, entre otros, se gestionan, negociando con las entidades financieras, tarifas, plazos y comisiones, atendiendo a la capacidad financiera de la empresa de transporte por carretera.

CR2.4 Las subvenciones y ayudas públicas para la adquisición, renovación de la flota de vehículos, carburante, reducción de emisiones CO<sub>2</sub>, entre otras, se tramitan, atendiendo a la naturaleza de la empresa de transporte por carretera, utilizando preferentemente canales electrónicos para su presentación.

CR2.5 Las relaciones financieras, económicas, de captación y fidelización de empresas de transporte por carretera se gestionan, utilizando tecnologías de las informaciones (IA), sistemas de administración de relaciones con la clientela (CRM), sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP), entre otras.

RP3: Detectar necesidades de compra, venta y alquiler de vehículos, determinando la inversión, recursos financieros y forma de financiación, para la adquisición o reposición de vehículos, recambios u otros activos en las operaciones de transporte por carretera.

CR3.1 La inversión para la adquisición y renovación de vehículos, repuestos, carburante y servicios de mantenimiento de la empresa de transporte por carretera

se realiza, elaborando el presupuesto en función de la edad media de la flota, vida útil de los activos, política de amortización de la inversión, entre otras.

CR3.2 Las ratios de rentabilidad de la inversión, Valor Actual Neto (VAN) y Tasa Interna de Rentabilidad (TIR) se calculan, analizando el coste y previsión de ingresos, los flujos de caja, determinando el beneficio de la empresa de transporte por carretera.

CR3.3 La rentabilidad de las inversiones de las empresas de transporte por carretera se determina, comparando las ratios, VAN y TIR, valorando los riesgos y la oportunidad de inversión.

CR3.4 El proceso de cierre contable del ejercicio económico en la empresa de transporte por carretera se efectúa, dotando a la cuenta de pérdidas y ganancias los resultados negativos o a reservas y distribución de dividendos en caso de resultados positivos.

CR3.5 Los servicios adicionales a la compra y alquiler de vehículos y repuestos: garantía, mantenimiento, seguros, entre otros, se negocian, comparando precios y tarifas de proveedores, fomentando relaciones win to win.

RP4: Gestionar la facturación, cobros, pagos, aplazamientos de deudas, inventarios, entre otros, utilizando nuevas tecnologías de la información (TICs), para liquidar servicios contratados por la clientela, proveedores y administraciones públicas.

CR4.1 Los albaranes, facturas, recibos, contratos de transporte, entre otros, se confeccionan utilizando canales electrónicos.

CR4.2 La liquidación de facturas de servicios subcontratados a terceros se programan, respetando los plazos acordados con proveedores, negociando un aplazamiento de la deuda en caso de falta de liquidez.

CR4.3 Las obligaciones fiscales de las empresas de transporte por carretera se satisfacen, atendiendo a procedimientos y calendarios legales según el tipo de impuesto.

CR4.4 Las operaciones de pago y cobro en divisa internacional se supervisan, atendiendo al tipo de cambio, comisiones, compromisos adquiridos, entre otros.

CR4.5 Los impagos de proveedores se gestionan, recalculando la deuda, aplazando el pago, acudiendo a vía judicial, tramitando el recobro de la deuda, entre otros.

CR4.6 Los inventarios de las empresas de transporte por carretera se realizan, coincidiendo con el cierre del ejercicio económico o al final de cada año, registrando los recursos y bienes de la organización, utilizando tecnologías de la información (TICs).

RP5: Evaluar la rentabilidad, solvencia y eficiencia energética de la actividad empresarial, analizando variables logísticas, información contable, indicadores de calidad y ventas (KPIS), entre otros, para facilitar la toma de decisiones económico-financieras en la empresa de transporte por carretera.

CR5.1 Las cuentas anuales: balance, cuenta de pérdidas y ganancias, estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria, se elaboran, registrando la actividad económica de la empresa de transporte por carretera.

CR5.2 La ratio de liquidez y solvencia de las empresas de transporte por carretera se calcula, determinando los activos empresariales para satisfacer las deudas u obligaciones de pago.

CR5.3 El umbral de rentabilidad se calcula, analizando los datos bancarios, financieros y contables, determinando la cuenta de resultados y balance de situación de la empresa de transporte por carretera.

CR5.4 Los índices de reducción de emisiones CO<sub>2</sub>, se calculan, identificando los vehículos de la flota, kilómetros recorridos, tipos de combustibles, elaborando un informe anual con los resultados.

CR5.5 El índice de huella de carbono se calcula, multiplicando el dato de consumo por su correspondiente factor de emisión en función del tipo de combustible empleado, para cada una de nuestras rutas o servicios.

CR5.6 La huella de carbono de los últimos doce meses de los servicios de transporte de mercancías contratados se calcula, valorando la sostenibilidad y eficiencia medioambiental según el medio de transporte.

CR5.7 Los planes de sostenibilidad, igualdad y responsabilidad social corporativa, entre otros se redactan, siguiendo criterios y valores éticos acordes con la identidad corporativa de la empresa de transporte de mercancías por carretera.

## Contexto profesional:

## Medios de producción:

Equipos: ordenadores personales en red local con conexión a Internet. Elementos periféricos de salida y entrada de información: instalaciones telemáticas, soportes y materiales de archivo. Aplicaciones informáticas de gestión ("software" de cálculo, agenda, procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos, aplicaciones de gestión de correo electrónico. Internet e Intranet. Aplicaciones/" software" de facturación y cálculo de inversiones y presupuestos. Aplicaciones de gestión contable. Internet, teléfono y material de oficina. Cuadros de mando financieros de Business Intelligence. Aplicaciones de optimización de última milla. Aplicaciones informáticas de sistema de planificación de recursos empresariales (ERP), sistemas de administración de relaciones con la clientela (CRM), aplicaciones de control de almacenes (SGA). Apps móviles. Aplicaciones de grandes volúmenes de datos (Big Data) e Inteligencia Artificial (IA).

## Productos y resultados:

Documentos mercantiles tramitados. Gestiones financieras realizadas. Necesidades de compra, venta y alquiler de vehículos identificadas. Facturación, cobros, pagos, aplazamientos de deudas, inventarios gestionados. Rentabilidad, solvencia y eficiencia energética de la actividad empresarial evaluadas. carburante, u otros. Renegociación de condiciones con entidades bancarias: aplazamiento de pagos, intereses, fraccionamiento, recargos y comisiones. Gestiones y trámites derivados de la constitución y modificación de empresas mercantiles en el ámbito del sector.

**Información utilizada o generada:**

Normativa aplicable en materia mercantil, fiscal y financiera referida a obligaciones empresariales. Plan General Contable. Estados financieros: Balance y Cuenta de resultados. Información contable de la organización. Estructura de costes: costes por departamento, coste medio por kilómetro recorrido. Cuadro de mandos económico financiero. Plan de financiación de los vehículos o activos de la empresa. Contratos y condiciones económico-financieras de las operaciones de transporte con clientela, organizaciones, administración pública, agentes y entidades bancarias. Normativa y procedimiento de facturación. Calendario de cobros y pagos. Condiciones de facturación en operaciones de cobro y pago en divisas internacionales. Extractos bancarios e información suministrada por las entidades financieras colaboradoras y el departamento o responsable administrativo-financiero. Información de subvenciones y ayudas en el sector de transporte. Información referente a incumplimientos de pagos con los proveedores, administraciones públicas, entidades financieras u otros. Información de las ratios básicas, tipo VAN (Valor Actual Neto) y TIR (Tasa Interna de Rentabilidad), de las operaciones y actividad empresarial. Información disponible y actualizada de productos financieros. Formularios de registro mercantil de empresas. Formularios de constitución de empresas mercantiles en el ámbito del sector. Normas de seguridad vial, de salud y seguridad aplicables. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa medioambiental.

**UNIDAD DE COMPETENCIA 4: GESTIONAR LAS RELACIONES CON CLIENTES EN OPERACIONES DE TRANSPORTE POR CARRETERA****Nivel: 3****Código: UC2184\_3****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Informar sobre servicios de transporte por carretera ofertados a la clientela, atendiendo de forma presencial o por medios electrónicos, para satisfacer sus demandas.

CR1.1 La atención a usuarios del servicio de transporte por carretera se presta, adoptando actitudes respetuosas, proactivas, de escucha activa, entre otras, ofreciendo ofertas personalizadas en función sus necesidades, gustos, sugerencias, entre otros, de la clientela.

CR1.2 La solicitud de información de los usuarios del servicio de transporte por carretera se registra, categorizándola para su posterior tratamiento, utilizando nuevas tecnologías de la información (TICS) y segmentando el mercado.

CR1.3 La información requerida por la clientela se ofrece, utilizando aplicaciones informáticas de seguimiento de operaciones GPS (Global Positioning System), analizando rutas de reparto, puntos de recogida, tiempos de entrega, entre otros, para cada uno de los envíos programados.

CR1.4 La atención personalizada a la clientela potencial se efectúa, gestionando modelos de negocio, mejorando la experiencia de usuario a través de asistentes telefónicos, cuestionarios web, email marketing, entre otros.

CR1.5 La satisfacción con la atención recibida se mide, empleando indicadores de calidad (KPIS), analizando la lealtad con la empresa, compras recurrentes, contratación de servicios complementarios, entre otros, utilizando aplicaciones de gestión de relaciones con la clientela Customer Relationship Management (CRM).

CR1.6 El tratamiento de quejas, sugerencias y reclamaciones se analiza, implementando procesos de calidad estandarizados en los procesos de transporte, minimizando los tiempos de respuesta y resolución, mejorando expectativas relacionadas con la velocidad, flexibilidad, transparencia, personalización de la atención, fiabilidad del servicio, entre otras.

RP2: Gestionar relaciones con la clientela y los usuarios de servicios de transporte por carretera, coordinando las acciones, fidelizando al público objetivo.

CR2.1 Los datos de usuarios del servicio de transporte, se registran, utilizando aplicaciones de gestión de relaciones con la clientela Customer Relationship Management (CRM), analizando ofertas, servicios exclusivos (premium) contratados, entregas inmediatas, entre otros.

CR2.2 La trazabilidad de los servicios de transporte por carretera contratados se realiza, utilizando sistemas de seguimiento y localización de flotas o mercancías, obteniendo flujos de información multilaterales entre transportistas, clientela, proveedores, entre otros, facilitando la información entre ellos.

CR2.3 La clientela se fideliza, personalizando los servicios ofertados, mejorando el proceso de comunicación a través de: tarifas, cupones, descuento, promociones, tarjetas de la clientela habitual, entre otros, ofreciendo valor añadido a cada servicio de transporte por carretera, favoreciendo la imagen de marca.

CR2.4 Las acciones promocionales de captación de la clientela se lanzan, mejorando el posicionamiento de la empresa en buscadores, aplicando estrategias de marketing viral en redes sociales, entre otras, aplicando criterios de calidad en el servicio de transporte por carretera.

CR2.5 El seguimiento de las acciones publicitarias de los servicios de transporte por carretera se efectúa, midiendo la eficacia de los canales publicitarios: televisión, prensa, radio, Internet, redes sociales, publicidad exterior, entre otros, analizando la rentabilidad de cada acción acorde con el presupuesto de la organización.

RP3: Gestionar sugerencias, quejas y reclamaciones de usuarios de transporte por carretera fidelizando a clientela potencial para mejorar la ventaja competitiva.

CR3.1 Las sugerencias, quejas y reclamaciones a los servicios de transporte por carretera se procesan, determinando la responsabilidad de las partes, origen, recogida, entrega, carga, descarga, facturación, entre otros, de cada operación.

CR3.2 La resolución de incidencias de servicios de transporte por carretera se efectúa, considerando alternativas según tipología del servicio, repercusión económica, reparación de daños, entre otros.

CR3.3 Las incidencias producidas se transmiten, con prontitud a la empresa a través de medios electrónicos, corrigiendo las mismas eficazmente y dando una respuesta, para mejorar la calidad del servicio de transporte por carretera.

CR3.4 La posibilidad de resolución extrajudicial de las reclamaciones se determina, realizando trámites para la celebración de la junta arbitral de transporte analizando plazos, daños, importes, causas de la reclamación entre otros.

CR3.5 La memoria anual de reclamaciones se elabora, recopilando las sugerencias y reclamaciones, tratando de fidelizar a los viajeros con estrategias de marketing personalizado.

RP4: Supervisar el seguimiento de las operaciones de transporte por carretera, resolviendo incidencias para favorecer la calidad y mejora continua en los procesos.

CR4.1 El seguimiento de las operaciones de transporte por carretera se registra, utilizando bases de datos, aplicaciones de Intercambio Electrónico de Datos (EDI), entre otros, e implementando protocolos de comunicación.

CR4.2 La gestión de incidencias con la clientela de los servicios de transporte por carretera se efectúa, aplicando el plan de contingencias, cuando fuese necesario.

CR4.3 Las operaciones de transporte por carretera se supervisan, aplicando sistemas integrados de gestión, eliminando errores de planificación de rutas, utilizando parámetros de mejora continua en los procesos, entre otros.

CR4.4 El informe de seguimiento de la gestión de incidencias y reclamaciones se realiza, clasificando por tipos de incidencias, número, respuestas dadas, entre otros, elaborando las estadísticas de operaciones, resolución de quejas y reclamaciones de la clientela.

CR4.5 Los procesos de mejora continua en los servicios de transporte por carretera se integran, aplicando parámetros de limpieza, orden, motivación, control de consumos, entre otros, y respetando los sistemas de gestión de la calidad según normas ISO (International Organization Standardization).

RP5: Analizar los niveles de satisfacción de la clientela con la calidad del servicio de transporte por carretera prestado, utilizando encuestas, indicadores de calidad (KPIS), entre otros, para distanciarse estratégicamente de la competencia.

CR5.1 El nivel de satisfacción con la calidad del servicio del transporte por carretera se detecta, empleando técnicas e indicadores de satisfacción, clientela oculta (Mystery Shopping), Medidas Directas de Prestación del servicio (MDP), instalación de dispositivos Happy Or Not (HON), entre otros, analizando los resultados.

CR5.2 El nivel de satisfacción con la calidad del servicio se analiza, interpretando los resultados de las encuestas de satisfacción, elaborando informes periódicos, calculando ratios de retorno de inversión (Return on Investment –ROI–), entre otros.

CR5.3 El seguimiento del nivel de calidad en la prestación del servicio se mide, comparándolo con el Índice de Calidad Interna (ICI) de cada servicio e interpretando las desviaciones producidas.

CR5.4 La experiencia acumulada de la empresa en la prestación del servicio se recaba, empleando informes del personal en contacto con la clientela (grupos de diagnóstico), realizando investigaciones de mercado.

CR5.5 Las entrevistas de salida se efectúan, preguntando a antiguos usuarios por las causas de no contratación de servicios de transporte, analizando las ventajas competitivas de otras empresas del sector y trazando estrategias de recaptación de clientela potencial.

### **Contexto profesional:**

### **Medios de producción:**

Equipos: ordenadores personales en red local con conexión a Internet. Aplicaciones informáticas de seguimiento de operaciones GPS (Global Positioning System). Elementos periféricos de salida y entrada de información: instalaciones telemáticas, soportes y materiales de archivo. Aplicaciones informáticas: procesadores de texto, hojas de cálculo y bases de datos. Aplicaciones de organización del trabajo y gestión de tareas. Aplicaciones de gestión de la clientela CRM (Customer Relationship Management). Sistemas de información de mercados. Sistemas EDI (Electronic Data Interchange). Navegadores de Internet. Intranet. Aplicaciones de correo electrónico. Aplicaciones para la elaboración de ofertas, presupuestos y facturación. Aplicaciones de gestión de los indicadores de calidad (KPIS). Aplicaciones de gestión de procesos y de gestión de la calidad, de acuerdo a las certificaciones ISO (International Organization for Standardization). Dispositivos HON (Happy Or Not) y otros de análogas funciones para medir y registrar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de transporte. Aplicaciones informáticas para medir y registrar las Medidas Directas de Prestación del Servicio (MDP). Aplicaciones informáticas (transcriptores de voz) para registrar e interpretar los resultados (Focus Groups).

### **Productos y resultados:**

Servicios ofertados a la clientela informados. Relaciones con la clientela y los usuarios de servicios de transporte por carretera gestionadas. Sugerencias, quejas y reclamaciones de la clientela y los usuarios gestionadas. Seguimiento de las operaciones de transporte por carretera supervisado. Niveles de satisfacción de la clientela analizados.

### **Información utilizada o generada:**

Estudios e informes de mercado del transporte por carretera. Informes de observatorios de transporte interior e internacional. Gestión de bases de datos de la clientela y CRM (Customer Relationship Management). Política y objetivos comerciales de la organización. Información comercial y documentación promocional de la organización. Plan de marketing de servicios de transporte por carretera. Tarifas y política de precios de la organización. Sistema de Información de Mercados. Argumentario de venta del servicio de transporte por carretera. Información y condiciones de concesiones de servicios de transporte de viajeros por carretera. Ofertas de concursos de transporte por carretera. Normativa aplicable en la elaboración de contratos. Convenio relativo al contrato de transporte internacional de mercancías por carretera, CMR. Plan sobre prevención de riesgos laborales. Acciones publicitarias de los servicios de transporte por carretera. Acciones promocionales de captación de nueva clientela (nuevos nichos de mercado). Sistema de recogida y tratamiento

de reclamaciones, quejas y recomendaciones. Sistema de atención rápida de incidencias. Resolución extrajudicial de reclamaciones. Memoria anual de reclamaciones. Informe de seguimiento de la gestión de incidencias y reclamaciones. Implementación de procesos de mejora continua en los servicios de transporte por carretera. Diseño de estrategias de diferenciación con la competencia. Normativa sobre seguridad vial. Normativa sobre consumo. Normativa sobre protección de datos. Normativa sobre medioambiente.

## **UNIDAD DE COMPETENCIA 5: COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL**

**Nivel: 2**

**Código: UC9998\_2**

### **Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Interpretar el sentido general de la información oral en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, de forma precisa, emitida por cualquier persona o medio de emisión/comunicación, para identificar la aplicabilidad de los datos y garantizar el servicio.

CR1.1 Los medios de producción asociados a las actividades profesionales se detectan para garantizar su identificación en una situación de trabajo, garantizando su comprensión global en función del contexto en el que se utilicen.

CR1.2 La información oral emitida por distintos medios (comunicación, materiales audiovisuales técnicos, videos, CD, DVD u otros, retransmitidos o grabados) se interpreta de forma precisa para favorecer el desarrollo de la actividad, empleando estrategias que permitan inferir los datos recibidos de manera incompleta discriminando los posibles patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación de uso común o específicos del medio.

CR1.3 Las instrucciones de trabajo, advertencias y consejos de operaciones definidas se interpretan, intercambiando información sobre el tema a tratar, a fin de aplicarlas en el desempeño de su competencia, identificando el contexto de la intervención.

CR1.4 Las necesidades, reclamaciones, incidencias y malentendidos sobre las actividades profesionales manifestadas oralmente por diferentes interlocutores se interpretan, practicando una escucha atenta para extraer las claves principales y presentando, a la vez que transmitiendo distintas soluciones a la persona responsable.

RP2: Interpretar la información y documentación escrita en lengua inglesa con un nivel de usuario básico que contengan estructuras y un léxico de uso común, tanto de carácter general como más específico, para realizar la actividad profesional.

CR2.1 La información escrita en un registro técnico, relativa a documentación referida a la actividad profesional se extrae, procediendo a su resumen y/o interpretación, utilizando herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos).

CR2.2 La documentación técnica escrita se extrae, procediendo a su resumen y/o interpretación, adecuándola a los condicionantes que la pueden afectar (canal de la comunicación: fax, e-mail o carta, costumbres en el uso de la lengua, grafía deficiente, impresión de baja calidad, entre otros).

CR2.3 La información implícita en informes y/o documentos se extrae, procediendo a su resumen y/o interpretación, para facilitar el análisis de la situación aplicando criterios de contextualización y coherencia relacionados con el sector.

CR2.4 Las interfaces de los soportes informáticos que se visualicen se interpretan en función de la actividad profesional para garantizar el registro y la transmisión de los datos.

CR2.5 Las necesidades, reclamaciones, incidencias y malentendidos sobre las actividades profesionales que interactúan con otros interlocutores se interpretan practicando una escucha atenta para extraer las claves principales, presentando y transmitiendo distintas soluciones a la persona responsable.

CR2.6 Los avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro situados en el área de trabajo vinculados a su actividad profesional se interpretan para garantizar la seguridad del trabajador como un acto de preservación de su integridad física.

CR2.7 Los textos escritos traducidos con herramientas de traducción, manuales o informáticas se revisan para su mejor interpretación, aplicando criterios de contextualización a su actividad.

CR2.8 El significado de términos desconocidos escritos, en caso de no poder deducirse del contexto o el apoyo visual, se traduce para asimilar la explicación del término utilizando herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos).

RP3: Transmitir oralmente, interactuando en lengua inglesa con un nivel de usuario básico con otros interlocutores para realizar las actividades profesionales sobre información relacionada con aspectos técnicos específicos de su competencia, identificando la aplicabilidad de los datos y garantizando servicio.

CR3.1 Los datos para el desarrollo de la actividad profesional se obtienen de las conversaciones y entrevistas mantenidas con otros interlocutores para facilitar su ejecución, a partir de la identificación y valoración de los mismos.

CR3.2 Los datos que se consideren necesarios para el desempeño de la actividad profesional a partir de comunicaciones se extraen utilizando recursos de apoyo a la traducción expresándolos en lengua estándar, con claridad, razonable fluidez y corrección, para la obtención del nivel de información previsto requiriendo, en su caso, las aclaraciones pertinentes para su completa comprensión, aplicando las normas de cortesía, protocolo asociadas al marco cultural u otras adecuadas a contextos de comunicación formal e informal.

CR3.3 La información contextual y no oral que se produce en conversaciones en grupo, visitas, negociaciones, reuniones de trabajo se interpreta procediendo al contraste con el contexto, antecedentes o testimonios para fidelizar los datos a

obtener, teniendo en cuenta el tono, humor, significado de expresiones idiomáticas, chistes y comportamientos de los interlocutores.

CR3.4 Las comunicaciones se realizan para conseguir un intercambio de información estandarizado referido a su actividad profesional, garantizando su fiabilidad a través de consultas a la normativa aplicable o a normas internas del propio trabajo o empresa.

CR3.5 Los elementos lingüísticos léxicos y funcionales en un intercambio oral de información se aplican, si procede, para facilitar la interpretación y comunicación, teniendo en cuenta las características del sector.

RP4: Expresar oralmente en lengua inglesa con un nivel de usuario básico la información relacionada con aspectos técnicos de la actividad profesional, adaptándose al canal de comunicación, presencial o a distancia que garantice la transmisión de la misma.

CR4.1 Las consideraciones técnicas de operaciones emitidas de forma oral relativas al uso de productos o ejecución de trabajos se comunican para garantizar la ejecución de las actividades en cualquier contexto (presencial, radiofónico o virtual), considerando las características del medio.

CR4.2 La información expresada de forma oral se emite para facilitar la comunicación de actividades profesionales utilizando vocabulario y construcciones gramaticales que permitan hacerse entender en la transmisión de la misma.

CR4.3 La caracterización sobre los medios de producción presentadas por los interlocutores que interactúan en el desempeño de las actividades profesionales se interpretan para su posible resolución presentando distintas soluciones al superior responsable.

RP5: Complimentar en lengua inglesa con un nivel de usuario básico la documentación, textos rutinarios, sencillos y coherentes, redactando, si procede, teniendo en cuenta la terminología al uso, relativa a expresiones, estructura y formas de presentación para dar respuesta a la actividad profesional.

CR5.1 La documentación se redacta a partir de varias fuentes seleccionadas con coherencia discursiva a fin de conseguir un desempeño efectivo de la actividad profesional, en base al conocimiento de la terminología del sector y de la normativa aplicable en el desempeño de su competencia.

CR5.2 Las expresiones usuales requeridas en los diferentes tipos de documentación (escritos, faxes, formularios, mensajes electrónicos, entre otros) se aplican en cualquier comunicación o documentación exigida, para diligenciar los escritos según costumbre y expresiones propias del sector.

CR5.3 Las consideraciones (características del producto, precio, condiciones de pago, transporte, entre otros) presentadas/recibidas, escritas/verbalizadas vinculadas a los interlocutores relacionados con la actividad profesional se interpretan para su posible resolución presentando distintas soluciones al superior responsable.

**Contexto profesional:****Medios de producción:**

Herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos).

**Productos y resultados:**

Interpretación del sentido general de la información oral, de la información y documentación, transmisión oral, expresión oral, cumplimentación de documentación en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, respectivamente.

**Información utilizada o generada:**

Información procedente de medios de comunicación, materiales audiovisuales técnicos, videos, CD, DVD u otros, retransmitidos o grabados. Instrucciones de trabajo/advertencias/aviso/consejos/especificaciones técnicas. Necesidades/reclamaciones/incidencias/malentendidos. Normativa aplicable, recomendaciones internacionales y normas internas de trabajo. Informes, manuales, planos, cartas, faxes, revistas, libros, páginas de Internet, «software», foros, glosarios en línea, correos electrónicos. Interfaces de los soportes informáticos. Avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro. Escritos, faxes, formularios, mensajes electrónicos, jerga y expresiones propias del sector.

**MÓDULO FORMATIVO 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE OPERACIONES DE TRANSPORTE POR CARRETERA**

Nivel: 3

Código: MF2061\_3

Asociado a la UC: REALIZAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL DE OPERACIONES DE TRANSPORTE POR CARRETERA

Duración: 120 horas

**Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Determinar autorizaciones de circulación y documentación del vehículo en operaciones de transporte por carretera.

*CE1.1 Identificar gestiones para la circulación de vehículos, autorizaciones, visado, renovación de tarjetas de transporte, matriculación, Inspección Técnica de Vehículos (ITV), pago de impuestos de circulación de vehículos, entre otros, respetando plazos de revisión y validez.*

*CE1.2 Elaborar un calendario de inspecciones, renovaciones y autorizaciones de transporte de vehículos, programando fechas.*

*CE1.3 Analizar documentación sobre mantenimiento e ITV de vehículos, respetando plazos de validez y renovación.*

*CE1.4 En un supuesto práctico de prestación de servicios de transporte, analizando la documentación por ruta:*

- Tramitar la obtención de autorizaciones y placas identificativas de vehículos, en la realización de transportes especiales, transporte escolar, transporte de menores, mercancías peligrosas, entre otros.*
- Tramitar la obtención de autorizaciones complementarias de circulación y sus modificaciones, simulando el pago de tasas y presentación ante el organismo competente.*

**C2:** Gestionar autorizaciones y permisos de conductores, propios y ajenos, determinando su capacitación, formación, tiempos de conducción y descanso, entre otros.

*CE2.1 Comprobar la vigencia de documentación profesional, permiso de conducción, certificado médico, certificado de aptitud profesional, entre otros, determinando su adecuación al puesto de trabajo.*

*CE2.2 En un supuesto práctico de prestación de servicios de transporte, analizando la documentación por viaje:*

- Comprobar capacitación y cualificación de conductores, determinando su idoneidad al servicio y vehículo.*
- Elaborar contratos de trabajadores, aplicando la normativa laboral.*
- Analizar hojas y tarjetas de registro de tacógrafos analógicos y digitales, determinando su validez y vigencia.*

*CE2.3 Identificar riesgos laborales de conductores, determinando la conveniencia de utilización de equipos de protección individual (EPI).*

*CE2.4 Identificar sanciones a conductores, determinando infracciones cometidas y daños ocasionados.*

*CE2.5 Consultar el Registro de Conductores, comprobando permisos, de forma previa a la prestación de un servicio de transporte.*

**C3:** Gestionar documentación administrativa diaria, cumpliendo potenciales contratos y compromisos adquiridos con clientela y proveedores.

*CE3.1 Explicar la finalidad en el ámbito del transporte por carretera de autorizaciones, habilitaciones, seguros, permisos e inspecciones de vehículos, subcontratación de conductores, documentos de control del tacógrafo, entre otros, analizando sus elementos, características, vigencia, procedimiento y organismo de solicitud, entre otros.*

*CE3.2 En un supuesto práctico de prestación de servicios de transporte, analizando la documentación por ruta:*

– *Elaborar contratos para la subcontratación de conductores y alquiler de vehículos, con o sin conductor, determinando la documentación que acompaña a la operación.*

– *Determinar documentación y autorizaciones necesarias en servicios de transporte intracomunitario y extracomunitario.*

– *Elaborar libros de rutas, cumplimentando modelos oficiales, según normativa aplicable.*

*CE3.3 Liquidar operaciones de transporte subcontratadas, facturando a operadores para su devengo.*

*CE3.4 Explicar la estructura de registros de archivos en función de información registrada en empresas de transporte por carretera:*

- *Clientela.*
- *Proveedores.*
- *Corresponsales.*
- *Filiales.*
- *Franquicias.*
- *Personal de tráfico.*
- *Medios de transporte.*
- *Líneas regulares.*

**C4:** Determinar responsabilidades, obligaciones, consecuencias y sanciones derivadas de la prestación del servicio de transporte por carretera, incluidas en pólizas de seguros obligatorios y voluntarios.

*CE4.1 En un supuesto práctico de prestación de servicios de transporte, analizando los riesgos de cada servicio:*

- *Caracterizar distintos tipos de seguro, obligatorios y voluntarios, en el ámbito del transporte por carretera, responsabilidad civil, circulación, mercancías, vida, viajeros, equipajes, entre otros, comparando coberturas y cláusulas.*
- *Tramitar renovaciones de pólizas de seguros suscritas, analizando condiciones.*
- *Cumplimentar partes de seguro, recopilando información del accidente o siniestro.*

*CE4.2 Definir trámites en función de la naturaleza del siniestro, subsanando el daño causado o recibido con celeridad.*

*CE4.3 Determinar la documentación que debe acompañar al parte de seguro en caso de accidente, rotura, robo, entre otros.*

*CE4.4 En un supuesto práctico de prestación de servicios de transporte, analizando las coberturas y primas de seguro:*

*– Seleccionar la combinación de coberturas de riesgos, analizando el servicio de transporte de viajeros a prestar.*

*– Describir cláusulas adicionales a incluir en la póliza, analizando los riesgos del servicio de transporte a prestar.*

*– Calcular la prima de seguro, aplicando descuentos si procede.*

*– Calcular la indemnización a percibir en caso de siniestro, analizando las coberturas del seguro.*

*CE4.5 Describir procedimientos en una declaración-liquidación de siniestros asegurados, cumpliendo los plazos establecidos en la póliza de seguro.*

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.2; C3 respecto a CE3.2; C4 respecto a CE4.1 y CE4.4.

Otras capacidades:

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos y ante errores y fracasos.

Respetar los procedimientos y normas internas de la organización.

Habituar al ritmo de trabajo de la organización.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del sexo.

**Contenidos:**

**1. Ordenación administrativa en el ámbito del transporte por carretera**

Requisitos de acceso a la actividad del transporte por carretera de mercancías y viajeros: autorizaciones y concesiones en materia de transporte por carretera. Reglamentación profesional del transporte por carretera: vehículos y conductores. Obligaciones y responsabilidades de los profesionales de la actividad de transporte. Obligaciones de los conductores de la actividad del transporte: reglamentación profesional. Organismos e instituciones competentes en el transporte por carretera con independencia del ámbito territorial.

## 2. Inspección y sanciones en el ámbito del transporte por carretera

Organismos competentes en materia de inspección del transporte por carretera. Régimen sancionador del transporte por carretera. Diligencias administrativas en el ámbito del transporte por carretera. Documentación administrativa en operaciones de transporte: autorizaciones, autorizaciones especiales, permisos. Procedimiento sancionador en el caso de incumplimiento de las obligaciones administrativas en el transporte por carretera.

## 3. Gestión administrativa de conductores y vehículos

Capacitación y cualificación de los conductores: normativa reguladora. Contratación laboral de distintas categorías de trabajadores de empresas de transporte: forma de los contratos, obligaciones de las partes y duración del trabajo, vacaciones, retribución rescisión del contrato y otras. Documentación del vehículo: Permiso de circulación e ITV (inspecciones técnicas). Aranceles y disposiciones de tráfico para la circulación de vehículos y realización de determinadas operaciones. Modelos y cumplimentación de la documentación de los vehículos y conductores. Mantenimiento de tarjetas, planificación de cargas y situación de los vehículos. Aplicaciones informáticas en la gestión administrativa del transporte: procesadores de texto y hojas de cálculo aplicados al transporte. Aplicaciones informáticas de sistema de planificación de recursos empresariales (ERP - «Enterprise Resource Planning»), entre otras. Medidas sobre prevención de riesgos laborales en el puesto ante el ordenador. Hojas de mantenimiento, control de ruedas e informes de consumo. Sistemas de archivo y custodia de la información en el ámbito del transporte.

## 4. Gestión administrativa de seguros en el ámbito del transporte por carretera

Tipología de seguros en el ámbito del transporte por carretera. Elementos personales, reales y formales del contrato de seguro en el ámbito del transporte. Duración, prescripción y renovación. Riesgos asegurados y no asegurados. Garantías y obligaciones del seguro. Responsabilidad de personas, de cosas, de equipajes u otros. La póliza del seguro. Cálculo de primas y cobertura de riesgos. Procedimientos de declaración de accidentes, atestados y prueba: declaración-liquidación de indemnizaciones. Funciones del consorcio de compensación de seguros.

### Parámetros de contexto de la formación:

#### Espacios e instalaciones:

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

#### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la realización de la gestión administrativa y documental de operaciones de transporte por carretera que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

– Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## **MÓDULO FORMATIVO 2: COMERCIALIZACIÓN DEL TRANSPORTE POR CARRETERA**

**Nivel: 3**

**Código: MF2182\_3**

**Asociado a la UC: Comercializar servicios de transporte por carretera**

**Duración: 180 horas**

### **Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Realizar investigaciones de mercado, efectuando acciones promocionales, campañas publicitarias, posicionamiento web, entre otros, ampliando la cartera de clientes de servicios de transporte por carretera.

*CE1.1 Analizar información sobre precios, rutas, horarios, destinos, entre otros, atendiendo a criterios de demanda de los usuarios de servicios de transporte por carretera, segmentando el mercado en función de la tipología de clientela potencial.*

*CE1.2 Analizar la oferta y demanda de los servicios de transporte por carretera, utilizando sistemas EDI (Electronic Data Exchange).*

*CE1.3 En un supuesto práctico de estudio de la demanda de un servicio de transporte por carretera:*

– *Determinar modelos de segmentación de mercados, atendiendo a criterios demográficos, geográficos, psicológicos, entre otros.*

– *Analizar la clientela potencial, determinando sus hábitos de consumo.*

– *Determinar nuevas oportunidades de negocio, comparando mercados emergentes.*

*CE1.4 En un supuesto práctico de estudio de la demanda de un servicio de transporte por carretera, analizando segmentos de mercado, interpretando datos sobre:*

– *Tipos de vehículos.*

– *Tiempos mínimos de recorridos y esperas.*

– *Regularidad de la línea.*

– *Estacionalidad del servicio.*

*CE1.5 Realizar un borrador de informe de gestión, analizando segmentos de mercado, planes de marketing y de planificación comercial futura.*

*CE1.6 Diseñar estrategias online y offline, captando clientela potencias, aplicando técnicas de marketing directo, viral, relacional, entre otros, gestionando campañas de fidelización.*

C2: Aplicar técnicas de captación y venta de servicios de transporte por carretera, atendiendo a las situaciones comerciales con distintos tipos de clientela.

*CE2.1 Determinar acciones de marketing y promoción de servicios de transporte por carretera, aplicando técnicas comerciales en función del tipo de servicio y clientela a la que se dirigen.*

*CE2.2 En un supuesto práctico de difusión del servicio de transporte por carretera, analizando la demanda prevista:*

*– Definir estrategias de marketing «one to one», posicionamiento en buscadores, emailing, promociones en redes sociales, entre otros, fidelizando a la clientela.*

*– Analizar el rendimiento de acciones de marketing, su contenido, productos, retorno de la inversión, entre otros aspectos.*

*CE2.3 Trazar estrategias de comunicación con la clientela potencial del servicio de transporte por carretera, analizando objetivos corporativos, utilizando técnicas de captación.*

*CE2.4 Incorporar en bases de datos contactos de la clientela potencial, utilizando aplicaciones de gestión de la clientela CRM (Customer Relationship Management), respetando las políticas de protección de datos de la empresa de transporte por carretera.*

*CE2.5 En un supuesto práctico de fidelización de la clientela de los servicios de transporte terrestre, analizando nichos de mercado:*

*– Identificar expectativas de la clientela potencial, realizando encuestas de satisfacción.*

*– Mejorar la experiencia de usuario, facilitando la prestación del servicio con rapidez y eficacia.*

*– Supervisar las estrategias de responsabilidad social, analizando el impacto económico, ambiental y social de los servicios de transporte por carretera.*

*– Ofrecer servicios exclusivos a la clientela recurrente, fomentando la recomendación a futura clientela.*

C3: Definir acciones de marketing y promoción a partir de las variables de marketing-mix, adaptándolas a los tipos de servicios de transporte y de la clientela.

*CE3.1 Detectar los servicios de transporte por carretera más demandados, incrementando su prestación, mejorando la calidad percibida por la clientela potencial.*

*CE3.2 Diseñar un argumentario de venta, recopilando razonamientos de venta de los servicios de transporte por carretera, exponiendo las ventajas competitivas de nuestra empresa frente a la competencia.*

*CE3.3 En un supuesto práctico para determinar la satisfacción de la clientela de los servicios de transporte por carretera:*

*– Analizar resultados, mostrando las fortalezas y debilidades, detectando áreas de mejora.*

*– Elaborar encuestas de satisfacción, analizando las respuestas de la clientela.*

*– Detectar errores en la prestación del servicio, corrigiendo los fallos, mejorando la percepción recibida por nuestra clientela.*

*CE3.4 Diferenciar entre servicios estandarizados y premium, detectando necesidades de la clientela del servicio de transporte por carretera, fomentando el trato personalizado.*

*CE3.5 Planificar servicios adaptados a personas con movilidad reducida (PMR), prestando asistencia en función del tipo de adaptación requerida, fomentando el acompañamiento, incorporando espacios, reduciendo obstáculos, entre otros.*

**C4:** Elaborar presupuestos adaptados a las necesidades de la clientela de servicios de transporte por carretera, realizando ofertas competitivas, garantizando el margen de beneficio, respetando la política de precios de la organización.

*CE4.1 Analizar con carácter previo a la elaboración del presupuesto del servicio de transporte por carretera las actividades auxiliares necesarias, estiba y desestiba, almacenaje, vehículos, términos comerciales pactados (INCOTERMS), personal, entre otros.*

*CE4.2 Elaborar presupuestos, analizando los costes de la oferta raíz, respetando la información proporcionada por el departamento financiero, cumpliendo con las tarifas y márgenes de la empresa de transporte por carretera.*

*CE4.3 Calcular de forma estimada, los costes fijos y variables de las operaciones de transporte por carretera, procesando la información suministrada por el departamento financiero o contable de la empresa.*

*CE4.4 Diferenciar entre oferta vinculante y presupuesto, incluyendo alternativas a los servicios con precios más elevados, detectando riesgos en las operaciones, advirtiendo del periodo de vigencia de las ofertas, entre otros.*

*CE4.5 En un supuesto práctico de elaboración de presupuestos de servicios de transporte por carretera, analizando las alternativas en cuanto a prestaciones en función de las necesidades de la clientela:*

- *Determinar las partes implicadas en el servicio, analizando posibles exenciones al pago de impuestos o tasas.*
- *Calcular el importe final del servicio, incluyendo impuestos.*
- *Incluir las condiciones pactadas en la prestación del servicio, fijando el plazo de validez y plazo de ejecución.*

C5: Utilizar técnicas de negociación para cerrar operaciones de transporte por carretera, empleando estrategias de captación de clientela.

*CE5.1 Incluir cláusulas en la oferta presentada a la clientela especificando, horarios, número de vehículos, líneas, así como excepciones que puedan modificar el servicio ofertado.*

*CE5.2 Identificar horquillas y márgenes de la oferta, diferenciando servicios ofrecidos frente a la competencia, diversificando productos en función de la demanda.*

*CE5.3 Revisar las actividades auxiliares del servicio de transporte por carretera, adaptándolas a cada cliente en función de sus necesidades, aplicando criterios de calidad y eficacia medioambiental.*

*CE5.4 Concretar la responsabilidad de las partes respecto a los cambios en las condiciones de la oferta, valorando los riesgos y conflictos de intereses.*

*CE5.5 Negociar con proveedores y clientela, teniendo cierta flexibilidad, condiciones relativas a penalizaciones, conflictos y su resolución, tiempos de reacción, entre otros.*

*CE5.6 En un supuesto práctico de negociación de la contratación de servicios de transporte por carretera:*

- *Determinar las estrategias de negociación, diferenciando, en función de la tipología de clientela.*
- *Analizar los motivos de ruptura de negociaciones con la clientela potencial, buscando alternativas.*
- *Elaborar patrones de conducta en las negociaciones, incluyendo nuevas vías de comunicación con clientela potencial.*

C6: Cumplimentar documentación comercial, contrato de transporte, carta de porte, CMR, entre otros, respetando las condiciones pactadas con la clientela del servicio de transporte por carretera.

*CE6.1 Redactar modelos de contrato, carta de porte o CMR, diferenciando las características de cada documento, seleccionando la alternativa acorde con las condiciones pactadas.*

*CE6.2 Diferenciar las partes de un contrato de transporte por carretera diferenciando, objeto, condiciones, cláusulas de salvaguardia, partes implicadas, entre otras.*

*CE6.3 Analizar las obligaciones y responsabilidades legales que conlleva la firma del contrato de transporte por carretera, atendiendo a las consecuencias de su incumplimiento, comparando con otros medios de transporte.*

*CE6.4 En un supuesto práctico de cumplimentación de contratos de servicios de transporte por carretera, analizando alternativas en función de la clientela:*

*– Determinar las partes implicadas en el contrato, analizando posibles exenciones al pago de impuestos o tasas.*

*– Calcular el importe final del servicio, incluyendo impuestos.*

*– Incluir las condiciones pactadas en la prestación del servicio, fijando el plazo de validez y plazo de ejecución del contrato.*

*CE6.5 Limitar las responsabilidades de las partes según el contrato, resolviendo controversias ante la Junta Arbitral de Transporte.*

### **Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.3 y CE1.4; C2 respecto a CE2.2 y CE2.5; C3 respecto a CE3.3; C4 respecto a CE4.5; C5 respecto a CE5.6 y C6 respecto a CE6.4.

Otras capacidades:

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del sexo.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Mostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de la clientela.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Promover la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

### **Contenidos:**

#### **1. Análisis de mercado del servicio de transporte por carretera**

Estructura y organización del mercado de transporte por carretera: características e instituciones, públicas y privadas, a nivel nacional y europeo. Características del mercado del servicio de transporte por carretera: oferta y demanda de servicios de transporte. Clasificación y organización de las empresas de transporte, mercancías y viajeros. Normativa reguladora de la actividad productiva y comercializadora del servicio de transporte de viajeros y mercancías. Técnicas de investigación aplicadas a estudios

de mercados de la actividad del transporte por carretera. Estadística básica aplicable a estudios de mercado del sector: tratamiento de datos e indicadores básicos de la información económica y comercial del transporte. Técnicas de segmentación en el mercado de transporte: diferenciación de perfiles de la clientela del servicio de transporte. Posicionamiento de empresas y segmentación de mercados. Indicadores micro y macroeconómicos. Elaboración y presentación de estudios de mercado del servicio de transporte.

## **2. Planificación y técnicas de marketing aplicadas al servicio de transporte por carretera**

Variables de marketing mix del servicio de transporte. Estrategias de marketing y posicionamiento del producto de servicios de transporte. Desarrollo de un plan de marketing de servicios de transporte. Técnicas de promoción aplicadas al mercado del transporte por carretera. Fórmulas para la apertura de mercados y contacto con la clientela. Acciones de promoción en el mercado del transporte por carretera. Marketing directo y relaciones con la clientela. Marketing online aplicado al mercado de transporte por carretera. Posicionamiento en buscadores. Análisis de resultados.

## **3. Planificación comercial de la actividad del transporte por carretera**

Promoción y venta de los servicios de transporte. Políticas y estrategias comerciales en el sector de transporte. Estrategias de diferenciación comercial en el mercado del transporte según tipos de servicios, productos y clientela. Captación de clientela: prospección e identificación de la clientela del transporte según tipos de productos y tipos de clientes. Procedimientos para la captación de clientela. La visita comercial. Planes de venta e informes comerciales: objetivos, estructura y contenido. La cartera de clientes. Tipos de clientela en el transporte de viajeros y mercancías. Seguimiento del cliente y operaciones de transporte. Acciones de comercialización y promoción: asignación y cuantificación de costes; ratios de rentabilidad y eficiencia de las acciones promocionales.

## **4. Contratación del servicio de transporte por carretera**

Normativa y regulación del contrato de transporte: normativa aplicable civil y mercantil. Tipos y diferencias de contratos en el ámbito del transporte: el contrato de transporte de mercancías y el contrato de transporte de viajeros. El contrato de transporte internacional por carretera CMR. Ámbito de aplicación. Elementos, derechos y obligaciones derivadas del contrato del transporte por carretera de mercancías: porteador, cargador destinatario. Perfección y formalización del contrato de transporte. La carta de porte. La prueba del contrato de transporte. Ejecución del contrato. Elaboración del contrato de transporte de mercancías: responsabilidades de las partes de acuerdo con los Incoterms, carta de porte internacional y modalidades de transporte. Elaboración del contrato de transporte de viajeros: el billete y otros documentos. Contratación pública de concesiones de servicios de transporte regular. Particularidades del procedimiento administrativo.

## **5. Elaboración de ofertas, costes y tarifas del transporte por carretera**

Costes de operaciones de transporte: costes fijos y variables. Costes directos e indirectos. Determinación del precio y tarifas de transporte, público y privado de viajeros. Determinación del precio de operaciones de transporte. Operaciones en el ámbito internacional. Costes de transporte y costes logísticos. Incoterms: efectos en el precio de las operaciones de transporte. Reparto de costes y responsabilidad entre las partes. Elaboración de la oferta de transporte. Integración de costes. Comisiones. Usos y costumbres habituales en el sector. Elaboración de ofertas para concurrir a concursos públicos. Concesiones de concursos de servicios de transporte de viajeros.

**6. Técnicas de negociación y resolución de conflictos comerciales en el ámbito del transporte por carretera**

El proceso de negociación de la oferta y contrato de transporte. Diferencias con otros tipos de productos y servicios. Planificación de la negociación comercial: preparación, desarrollo y consolidación de la negociación. Técnicas de las negociaciones aplicadas al ámbito de transporte: contratos de prestación puntual y contratos de prestación y suministro del servicio por periodos amplios. Estilos de negociación comercial según distintas culturas y personas –anglosajón, francés, alemán, nipón, chino, norteamericano, hispanoamericano–, y otros. Procesos de resolución y arbitraje internacional: los conflictos comerciales internacionales en el ámbito del transporte por carretera. Características y desarrollo de procedimientos de arbitraje internacional.

**Parámetros de contexto de la formación:****Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

**Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con comercialización de servicios de transporte por carretera, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

**MÓDULO FORMATIVO 3: GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA DEL TRANSPORTE POR CARRETERA****Nivel: 3****Código: MF2183\_3****Asociado a la UC: Gestionar la actividad económico-financiera del transporte por carretera****Duración: 180 horas**

## Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Determinar obligaciones, forma jurídica, responsabilidades, libros contables, entre otros, en la constitución de empresas de transporte por carretera, respetando los plazos fijados por entidades, administraciones, entre otros.

*CE1.1 Determinar la forma jurídico-mercantil de la empresa de transporte por carretera, comparando las ventajas, riesgos y responsabilidades, entre otras.*

*CE1.2 Analizar la responsabilidad legal, capital mínimo, número de socios, fiscalidad, capacidad de crecimiento, entre otras, identificando obligaciones de las partes en una empresa de transporte por carretera.*

*CE1.3 Tramitar gastos de constitución y puesta en marcha, modificación de la forma jurídica, objeto social, ampliación de capital, entre otros, analizando las diferencias.*

*CE1.4 En un supuesto práctico de creación y constitución de empresas en el sector del transporte por carretera:*

*– Seleccionar la forma jurídica de la empresa, calculando los costes de las alternativas.*

*– Determinar ventajas e inconvenientes de las distintas formas jurídicas, consecuencias en caso de quiebras, entre otros.*

*– Identificar subvenciones, ayudas de entidades públicas y privadas, tramitando la petición.*

*CE1.5 Utilizar tecnologías de la información (TICS), agilizando el proceso de pago y cobro, en el pago de impuestos, facturas, cobro de subvenciones, entre otros.*

C2: Determinar niveles de responsabilidad de las partes, obteniendo recursos financieros, subvenciones, aplazamientos de deudas, entre otros, vinculados a las operaciones de transporte por carretera.

*CE2.1 Calcular ratios financieras requeridos por las entidades de crédito: liquidez, gestión, apalancamiento, rentabilidad, entre otros, analizando sus resultados.*

*CE2.2 Negociar operaciones de arrendamiento financiero (leasing), alquiler (renting) entre otras, comparando ofertas de compañías prestatarias del servicio, atendiendo a las particularidades de la flota de vehículos de la empresa de transporte por carretera.*

*CE2.3 Analizar productos bancarios, tarifas, plazos, comisiones, avales, confirming, factoring, póliza de crédito, terminales en el punto de venta (TPV), banca electrónica, entre otros, atendiendo a la capacidad financiera de la empresa de transporte por carretera.*

*CE2.4 Tramitar subvenciones y ayudas públicas para la adquisición, renovación de la flota de vehículos, carburante, reducción de emisiones CO<sub>2</sub>, entre otras,*

*atendiendo a la naturaleza de la empresa de transporte por carretera, utilizando canales electrónicos para su presentación.*

*CE2.5 En un supuesto práctico de gestión económica de empresas de transporte por carretera, analizando los servicios contratados por la clientela:*

*– Determinar relaciones financieras y económicas de captación, fidelizando a la clientela.*

*– Utilizar tecnologías de la información (IA), sistemas de administración de relaciones con la clientela (CRM), sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP), entre otras, determinando la idoneidad en función del proceso.*

*– Complimentar documentación para la gestión y liquidación anual y trimestral del Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA): IVA soportado e IVA repercutido en las operaciones en el ámbito intracomunitario, presentando ante la Administración los modelos del impuesto.*

*CE2.6 En un supuesto práctico de gestión económica de empresas de transporte por carretera, analizando los servicios contratados por la clientela:*

*– Detectar errores en facturas de operaciones de transporte por carretera, subsanando los fallos.*

*– Elaborar facturas aplicando tarifas, descuentos e impuestos, de distintos tipos operaciones de transporte por carretera, utilizando medios telemáticos.*

*– Complimentar facturas electrónicas, empleando tecnologías de la información.*

**C3:** Determinar necesidades de compra, venta y alquiler de vehículos, evaluando la inversión, recursos financieros y forma de financiación, para la adquisición o reposición de vehículos, recambios u otros activos en las operaciones de transporte por carretera.

*CE3.1 Elaborar presupuestos para la adquisición y renovación de vehículos, repuestos, carburante y servicios de mantenimiento de la empresa de transporte por carretera, evaluando las alternativas en función del volumen de operaciones contratadas por la clientela.*

*CE3.2 Calcular ratios de rentabilidad de la inversión, Valor Actual Neto (VAN) y Tasa Interna de Rentabilidad (TIR), analizando el coste y previsión de ingresos, flujos de caja, determinando el beneficio de la empresa de transporte por carretera.*

*CE3.3 Analizar la rentabilidad de las inversiones de las empresas de transporte por carretera, comparando las ratios, VAN y TIR, valorando riesgos y oportunidades de inversión.*

*CE3.4 En un supuesto práctico de gestión económica de empresas de transporte por carretera, analizando los servicios contratados por la clientela:*

– *Cumplimentar documentación: cheques, pagarés u órdenes de transferencia, entre otros, gestionando operaciones con la clientela, preferentemente a través de medios electrónicos.*

– *Determinar el proceso de cierre contable del ejercicio económico en la empresa de transporte por carretera, dotando a la cuenta de pérdidas y ganancias los resultados negativos o a reservas y distribución de dividendos en caso de resultados positivos.*

*CE3.5 Determinar servicios adicionales a la compra y alquiler de vehículos y repuestos en la negociación (garantía, mantenimiento, seguros, entre otros), comparando precios y tarifas de proveedores, fomentando relaciones win to win.*

C4: Utilizar tecnologías de la información (TICs), para liquidar servicios contratados por clientela, proveedores y Administraciones Públicas, analizando los resultados obtenidos.

*CE4.1 Enumerar procedimientos de aplazamiento o fraccionamiento de deudas ante las Administraciones Públicas, entidades financieras, proveedores, entre otros, por falta de liquidez de la empresa de transporte por carretera, eligiendo la alternativa más favorable.*

*CE4.2 Determinar las responsabilidades fiscales de las empresas de transporte por carretera, definiendo un calendario de obligaciones tributarias.*

*CE4.3 En un supuesto práctico de gestión económica de empresas de transporte por carretera:*

– *Actualizar el inventario y stock, utilizando nuevas tecnologías de la información (TICs).*

– *Elaborar facturas para clientela internacional, consultando el cambio de divisa.*

– *Realizar propuestas presupuestarias, desglosando en partidas de gastos e ingresos.*

*CE4.4 Diseñar procedimientos de actuación ante el impago de la clientela, efectuando gestiones legales para tramitarlos.*

*CE4.5 Realizar inventarios, coincidiendo con el cierre del ejercicio económico, utilizando tecnologías de la información (TICs).*

C5: Tomar decisiones económicas y financieras, a partir de indicadores de calidad y ventas (KPIs) en compañías de transporte por carretera, analizando rentabilidad, solvencia, eficiencia operativa, logística y energética, entre otros.

*CE5.1 En un supuesto práctico de gestión económica de empresas de transporte por carretera, analizando los resultados de la compañía:*

– *Realizar balances anuales, obteniendo las pérdidas y ganancias y diferencias en el patrimonio neto.*

- Calcular el cash Flow, disponiendo del dato de flujo de efectivo.
- Calcular la ratio de liquidez y de solvencia, analizando los resultados obtenidos.
- Determinar el umbral de rentabilidad de la compañía, definiendo el punto exacto en el que la empresa obtiene cero beneficios y cero pérdidas.

*CE5.2 En un supuesto práctico de cálculo de índices de emisión de huella de carbono de vehículos de transporte por carretera, analizando los resultados de la compañía:*

- Identificar en una base de datos los vehículos de la flota, atendiendo a los siguientes criterios: consumo, utilización, máxima capacidad de carga, combustible, tipo de vehículo, kilometraje de los vehículos, entre otros.
- Calcular el índice de huella de carbono, valorando la sostenibilidad y eficiencia medioambiental.

*CE5.3 Diseñar planes de responsabilidad social corporativa, atendiendo a criterios de igualdad, sostenibilidad y acorde a los criterios éticos aplicables a las empresas de transporte por carretera.*

*CE5.4 Elaborar un informe anual con resultados de emisiones, recogiendo el volumen de emisiones de la compañía de acuerdo con los compromisos y objetivos medioambientales.*

*CE5.5 En un supuesto práctico en el que se proponen, como alternativas para la financiación de la compra de un vehículo, un préstamo y un arrendamiento financiero, analizando la opción más ventajosa para la compañía:*

- Realizar el cuadro de amortización del préstamo por el método francés, analizando los resultados.
- Realizar el cuadro de amortización del «leasing», analizando los resultados.
- Calcular la TAE de las dos alternativas, comparando las ventajas y desventajas.

### **Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.5 y CE2.6; C3 respecto a CE3.4; C4 respecto a CE4.3; C5 respecto a CE5.1, CE5.2 y CE5.5.

Otras capacidades:

Favorecer el desarrollo profesional y personal en el equipo de trabajo.

Adaptarse a la organización, a sus cambios estructurales y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del sexo.

Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.

Respetar la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral.

## Contenidos:

### 1. Constitución de empresas de transporte por carretera

Constitución y modificación de la actividad empresarial en el ámbito del transporte por carretera: trámites y requisitos. Selección de formas jurídicas: características y diferencias. Subvenciones y ayudas a la constitución y funcionamiento de empresas de transporte por carretera. Obligaciones empresariales y fiscales de la actividad de transporte por carretera. Organismos competentes en materia económica y fiscal en el ámbito del transporte por carretera. Fiscalidad de la actividad de transporte: IRPF, IS. Obtención de certificado electrónico para constituir empresas.

### 2. Contabilidad básica aplicada empresas de transporte por carretera

Obligaciones y beneficios de la contabilidad empresarial. El Plan General Contable: características y estructura. Normas generales de valoración. Anotaciones contables, partidas y documentos de síntesis. Elaboración y tratamiento de la documentación económico-financiera de la empresa. Estados financieros contables: Cuentas anuales. Balance de situación. Memoria. Interpretación de los resultados e información contable aplicable a la gestión empresarial: ratios e indicadores de la actividad.

### 3. Evaluación económico-financiera de la actividad del transporte por carretera

Interpretación y análisis de la información contable: estudio de la rentabilidad de la actividad. Determinación del beneficio empresarial. Estructura financiera de la empresa. Contabilidad analítica de la actividad y costes. Ratios financieras: cálculo e interpretación de resultados. Solvencia y liquidez de la actividad empresarial. Análisis financiero de las cuentas anuales: análisis estático y dinámico. Provisiones financieras a medio y largo plazo: control presupuestario y de gestión. Gestión de costes variables: combustible, neumáticos y lubricantes.

### 4. Gestión financiera y análisis de inversiones en el ámbito del transporte por carretera

Gestión financiera en empresas de transporte por carretera. Necesidades de inversión en la empresa de transportes. Dimensión financiera de la inversión: evaluación y selección de inversiones. Equilibrio entre inversión y financiación. Métodos de valoración y selección: valor actual neto (VAN), tasa interna de rendimiento o rentabilidad (TIR). Tasa de retorno o plazo de recuperación de la inversión. Punto muerto o umbral de rentabilidad de las inversiones. Financiación propia y ajena de la actividad: ventajas y desventajas. Fórmulas de financiación y productos financieros en el ámbito del transporte. Créditos, préstamos y otros medios financieros: características y ventajas. Otras fórmulas de financiación: Factoring. Negociación de recursos financieros con entidades bancarias.

### 5. Gestión de cobros, pagos y facturación de la actividad del transporte por carretera

Operativa de la facturación y devengo de facturas: domiciliaciones y transferencias de cuentas bancarias. Características y modelos de facturas y recibos. Descuentos, recargos e impuestos en las facturas. Fórmulas de cálculo. Fiscalidad en las operaciones de

transporte: el IVA (Impuesto sobre el Valor Añadido). Otros impuestos en el ámbito del transporte por carretera: el impuesto de circulación, tasas, peajes u otros. Operaciones intra y extracomunitarias: diferencias y similitudes en la facturación de los servicios. Facturas en divisas internacionales: tipos de cambio, divisas y comisiones bancarias. Gestión de cobros y pagos en la actividad del transporte: aplicación de la normativa mercantil. Medios y documentos de cobro y pago de facturas: Cheque, Pagaré, Notas de cargo, transferencias bancarias y abonos entre otros.

#### **6. Gestión de compras en la actividad de transporte por carretera**

La función de compras en las empresas de transporte por carretera: detección de necesidades. Técnicas de análisis de ofertas y selección de proveedores y suministradores. Parámetros de decisión. Registro de proveedores. Gestión de compras y alquiler. Elaboración de documentos relativos a las compras y alquiler de vehículos u otros. Descuentos. Impuestos. Transporte. Costes financieros. El pedido: forma y contenido. Control presupuestario de compras. Subvenciones y procedimientos de financiación de compras e inversiones en empresas de transporte. Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales (ERP).

#### **Parámetros de contexto de la formación:**

##### **Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

#### **Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión económico-financiera del transporte por carretera, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

### **MÓDULO FORMATIVO 4: GESTIÓN DE LAS RELACIONES CON CLIENTES EN OPERACIONES DE TRANSPORTE POR CARRETERA**

**Nivel: 3**

**Código: MF2184\_3**

**Asociado a la UC: Gestionar las relaciones con clientes en operaciones de transporte por carretera**

**Duración: 60 horas**

**Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Definir la operativa de servicios de transporte por carretera, identificando relaciones, indicadores de calidad y satisfacción de la clientela.

*CE1.1 Describir técnicas de atención personalizada a los usuarios del transporte por carretera, especificando las actitudes activas de los comerciales, identificando variables para segmentar la información a ofrecer.*

*CE1.2 Explicar el proceso de recepción, categorización y registro de la información de los usuarios del transporte por carretera, usando tecnologías de la información (TICs).*

*CE1.3 Manejar aplicaciones informáticas, procesando información solicitada por la clientela, analizando rutas de reparto, puntos de recogida, tiempos de entrega, entre otros.*

*CE1.4 Explicar procesos de mejora continua aplicados a la gestión de calidad de modelos de negocio en la atención personalizada a la clientela.*

*CE1.5 En un supuesto práctico de medición de la satisfacción percibida por la clientela, comparando los resultados obtenidos a través de fuentes primarias y secundarias:*

*– Identificar qué indicadores de calidad (KPIs) son convenientes utilizar, justificando su elección.*

*– Enumerar las variables a procesar en aplicaciones CRM (Customer Relationship Management), justificando su elección.*

*– Determinar ratios de gestión comercial, analizando el nivel de satisfacción de la clientela.*

*CE1.6 En un supuesto práctico de simulación de atención a la clientela en los servicios de transporte de por carretera, planteando situaciones de conflicto:*

*– Cumplimentar hojas de reclamaciones, en papel y en formato electrónico, analizando sus elementos y lugar de presentación para su plena validez.*

*– Elaborar cartas de respuesta a una sugerencia, queja o reclamación de clientes, utilizando técnicas de fidelización.*

*– Analizar las consecuencias de las reclamaciones, previendo la actuación de las Juntas Arbitrales de transporte de viajeros, en caso de conflicto.*

C2: Atender a la clientela, aplicando técnicas de atención y venta, identificando las necesidades de los usuarios de los servicios de transporte por carretera.

*CE2.1 Enumerar variables de registro y procesamiento de datos de la clientela del servicio de transporte por carretera, aplicando tarifas o descuentos especiales.*

*CE2.2 En un supuesto práctico de simulación de atención a la clientela en los servicios de transporte de por carretera:*

- Identificar mecanismos de trazabilidad, efectuando el seguimiento del servicio.*
- Elaborar flujos de información entre transportistas, clientela, proveedores, entre otros, mejorando la comunicación.*
- Manejar aplicaciones informáticas de gestión y seguimiento de flotas de vehículos de transporte por carretera, planificando rutas según clientela y destinos.*

*CE2.3 Describir técnicas de fidelización de la clientela, explicando sus ventajas, mejorando la imagen de marca de la empresa.*

*CE2.4 Diseñar campañas de fidelización de la clientela de servicios de transporte por carretera, implementando acciones de promoción a través de redes sociales, mejorando el posicionamiento de la empresa en buscadores.*

*CE2.5 En un supuesto práctico medir la rentabilidad de los servicios contratados por la clientela, analizando los resultados obtenidos:*

- Canales «tradicionales» (televisión, prensa, radio).*
- Redes sociales.*
- Anuncios en internet (banners).*
- Concursos y promociones online y offline.*

C3: Realizar gestiones para la resolución extrajudicial de incidencias y reclamaciones, tramitando procesos de mediación y arbitraje.

*CE3.1 Gestionar quejas, sugerencias y reclamaciones, respetando los plazos requeridos para cada servicio de transporte por carretera.*

*CE3.2 Enumerar vías de negociación en la resolución de controversias entre las partes implicadas en los servicios de transporte por carretera.*

*CE3.3 En un supuesto práctico de resolución de incidencias en los servicios de transporte por carretera, comparando diferentes alternativas:*

- Indicar el soporte más apropiado para resolver la incidencia, tiempo de resolución, vías de reclamación judicial, entre otros.*

– *Elaborar un plan estratégico, fidelizando a la clientela a través de la pronta resolución de quejas y reclamaciones.*

*CE3.4 En un supuesto práctico de resolución de incidencias en los servicios de transporte por carretera:*

– *Diferenciar entre mecanismos extrajudiciales asociados a la resolución de quejas y reclamaciones, comparando los procedimientos.*

– *Identificar procesos de mediación, negociación y conciliación con los usuarios, decidiendo el más adecuado según el caso planteado.*

– *Determinar los requisitos para acudir a las Juntas Arbitrales con carácter previo a la vía judicial, analizando su idoneidad.*

*CE3.5 Elaborar una memoria anual de reclamaciones de usuarios de los servicios de transporte por carretera, recopilando sugerencias, reclamaciones, felicitaciones, entre otras.*

C4: Resolver incidencias en las operaciones de transporte por carretera, fomentando la calidad y mejora continua en la prestación del servicio.

*CE4.1 Manejar tecnologías de la información para el registro de operaciones de transporte por carretera, garantizando su trazabilidad.*

*CE4.2 En un supuesto práctico, clasificar según su naturaleza las incidencias y reclamaciones de la clientela, determinando obligaciones y responsabilidades legales de las partes:*

- *Clientela.*
- *Proveedores.*
- *Corresponsales.*
- *Filiales.*
- *Franquicias.*
- *Personal de tráfico.*
- *Líneas regulares.*

*CE4.3 Utilizar sistemas de gestión de clientela Customer Relationship Management (CRM), recopilando información de las gestiones comerciales de servicios de transporte por carretera.*

*CE4.4 Enumerar protocolos de implantación de modelos de mejora continua en los servicios de transporte por carretera.*

*CE4.5 En un supuesto práctico en el que se analiza la calidad de los servicios de transporte por carretera, determinar:*

- Protocolos de mejora continua aplicados en la empresa para satisfacer las necesidades de los clientes.*
- Normas ISO y UNE aplicables a los servicios de transporte por carretera.*
- Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), relacionados con los estándares de calidad ofrecidos a la clientela.*

C5: Definir indicadores de satisfacción de la clientela (KPIS) en los servicios de transporte por carretera, analizando sus resultados.

*CE5.1 Identificar técnicas de medición del nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de transporte por carretera: clientela oculta (Mystery Shopping), Medidas Directas de Prestación del servicio (MDP), instalación de dispositivos Happy Or Not (HON), entre otros, analizando los resultados.*

*CE5.2 Analizar los resultados de una encuesta de satisfacción, interpretando sus resultados favorables, y proponiendo soluciones de mejora para los desfavorables.*

*CE5.3 En un supuesto práctico relativo a la medición de la rentabilidad del servicio de transporte, analizando los resultados obtenidos:*

- Calcular ratios de retorno de inversión (ROI), comparando el beneficio según la inversión realizada.*
- Interpretar desviaciones producidas del índice de calidad interna (ICI), evaluando los procesos, y servicios, asegurando la satisfacción de la clientela.*
- Analizar cuestionarios posteriores a la prestación del servicio, recopilando valoraciones de la clientela.*

*CE5.4 Elaborar cuestionarios de medición de la satisfacción de la clientela, evaluando la prestación del servicio de transporte por carretera.*

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.5 y CE1.6; C2 respecto a CE2.2 y CE2.5; C3 respecto a CE3.3 y CE3.4; C4 respecto a CE4.2 y CE4.5; C5 respecto a CE5.3.

Otras capacidades:

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del sexo.

Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.

Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación en las condiciones de trabajo entre mujeres y hombres.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

## Contenidos:

### 1. Gestión de las relaciones con la clientela y los usuarios del transporte por carretera

Relaciones con la clientela y calidad del servicio de transporte por carretera. Tipos de clientela y tipos de operaciones en el transporte por carretera de mercancías y viajeros: identificación de necesidades y expectativas. Aplicaciones de gestión de las relaciones con clientela y seguimiento de las operaciones en el ámbito del transporte por carretera. Criterios e indicadores de calidad y medida en el transporte de pasajeros, mercancías y logística. Indicadores de satisfacción de la clientela de los servicios de transporte. Funciones de la atención a la clientela y los usuarios en el ámbito del transporte por carretera. Aplicación de técnicas de atención a la clientela: dificultades y barreras en la comunicación con clientela y usuarios. Comunicación oral y escrita. Características y elementos de la comunicación no verbal con la clientela. Comunicación no verbal en la atención a la clientela presencial y online. Estrategias de marketing viral, de afiliación y relacional en la captación de clientela. Fidelización de clientela.

### 2. Seguimiento de operaciones del transporte por carretera

Operativa y fases del transporte por carretera. Responsabilidades de las partes en las operaciones de transporte. Diferenciación de conflictos y responsabilidades en las distintas operaciones y tipos de servicios de transporte por carretera. Gestión y seguimiento de quejas, reclamaciones e insatisfacción de clientela y usuarios. Documentación y registro de reclamaciones. Resolución extrajudicial de conflictos en el ámbito del transporte de mercancías. Juntas arbitrales de transporte: procedimiento y condiciones. Resolución extrajudicial de conflictos en el ámbito del transporte de viajero: procedimiento y condiciones.

### 3. Análisis de los procesos de servicios de transporte por carretera

Procesos de mejora continua aplicados a los servicios de transporte por carretera. Indicadores de calidad (KPIs). Estrategias de negociación. Mejora del posicionamiento empresarial en mercados emergentes. Normas UNE e ISO. Asociaciones de normalización y certificación. Aplicaciones Customer Relationship Management (CRM). Ratios de gestión comercial. Ratios de retorno de la inversión. Análisis de métricas y campañas online. Análisis de posicionamiento en buscadores.

## Parámetros de contexto de la formación:

### Espacios e instalaciones:

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión de las relaciones con la clientela en operaciones de transporte por carretera, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

– Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

– Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

**MÓDULO FORMATIVO 5: COMUNICACIÓN EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL**

**Nivel: 2**

**Código: MF9998\_2**

**Asociado a la UC: COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL**

**Duración: 120 horas**

**Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Aplicar técnicas de interpretación de ideas derivadas de informaciones orales en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, dentro del propio campo de especialización o de interés laboral, emitidas de forma presencial o a través de cualquier medio o soporte de comunicación sin excesivos ruidos ni distorsiones.

*CE1.1 Captar los puntos principales y detalles relevantes de mensajes grabados o de viva voz, bien articulados, que contengan instrucciones, indicaciones u otra información entre varios interlocutores.*

*CE1.2 Comprender conversaciones informales en transacciones y gestiones cotidianas y estructuradas, o menos habituales, sobre temas de un entorno personal –identificación personal, intereses, otros–, familiar y profesional de clientes tipo.*

*CE1.3 Interpretar instrucciones y mensajes orales, comprendiendo aspectos generales, realizando anotaciones y consiguiendo aclaraciones sobre aspectos ambiguos, siempre que pueda pedir que se le repita, o que se reformule, aclare o elabore algo de lo que se le ha dicho.*

*CE1.4 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, en una situación profesional definida en la que se simula la atención a un cliente:*

*– Identificar las demandas formuladas oralmente por el cliente, interno o externo, explicando las ideas principales a un superior.*

– *Identificar los elementos no verbales de comunicación, haciendo evidente al interlocutor que se le presta la atención requerida.*

– *Realizar anotaciones sobre elementos importantes del mensaje mientras se escucha el mismo.*

– *Aplicar estrategias para favorecer y confirmar la recepción del mensaje.*

C2: Aplicar técnicas de interpretación con un nivel de usuario básico en documentos escritos en lengua inglesa, con distintos tipos de informaciones y formato, garantizando la comprensión de textos cortos y simples, que traten de asuntos cotidianos o de su área de interés o especialización.

*CE2.1 Interpretar el sentido general, los puntos principales e información relevante de documentos con léxico habitual o menos frecuente, dentro de un área de interés o especialidad profesional e identificar herramientas y recursos de traducción de acceso rápido, justificando su uso.*

*CE2.2 Interpretar el mensaje de cartas, faxes o correos electrónicos de carácter formal, oficial o institucional como para poder reaccionar en consecuencia.*

*CE2.3 Localizar con facilidad información específica de carácter concreto en textos periodísticos en cualquier soporte, bien estructurados y de extensión media, reconociendo las ideas significativas e identificando las conclusiones principales siempre que se puedan releer alguna de las partes.*

*CE2.4 Identificar, entendiendo la información específica de carácter concreto en páginas Web y otros materiales de referencia o consulta claramente estructurados sobre asuntos ocupacionales relacionados con su especialidad o con sus intereses.*

*CE2.5 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de documentos reales y habituales pertenecientes al campo de especialización:*

– *Identificar el tipo de información solicitada en cada apartado a fin de dar cumplida contestación.*

– *Identificar las características del tipo de documento incorporando la información demandada.*

– *Extraer detalles específicos tales como nombres, horas, fechas, tarifas, cuotas, precios, características técnicas, u otras, de fuentes y textos diversos.*

– *Interpretar con exactitud expresiones específicas del ámbito profesional.*

– *Inferir el posible significado de palabras y expresiones desconocidas a partir del análisis del contexto en el que se encuentran.*

– *Traducir el contenido de los documentos garantizando el respeto a la temática de la actividad profesional.*

– *Comprobar la comprensión y comunicarlo a la persona responsable.*

*CE2.6 Comprender la información específica de carácter concreto en avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro.*

*CE2.7 Contextualizar la información traducida en textos escritos en lengua inglesa con un nivel de usuario básico.*

*CE2.8 Traducir la documentación no compleja ni extensa de manera precisa, utilizando las herramientas de traducción adaptadas a la comprensión del texto.*

C3: Expresarse oralmente, en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, demostrando claridad y detalle, en situaciones tipo no complejas del ámbito social y profesional, adecuando el discurso a la situación comunicativa.

*CE3.1 Identificar transacciones y gestiones tales como estructuras, registros y formalidades obteniendo los datos precisos para el desarrollo de la actividad profesional.*

*CE3.2 En un supuesto práctico de simulaciones de transmisión de mensajes e instrucciones orales de forma presencial, directa, o telefónica:*

- Transmitir el mensaje propuesto de forma precisa, clara.*
- Describir oralmente las fases de las instrucciones o procedimientos propuestos, demostrando precisión.*
- Utilizar el vocabulario correspondiente, así como otros elementos del lenguaje que produzcan un discurso claro y coherente.*
- Expresar sugerencias comprobando su efecto sobre el interlocutor.*
- Ofrecer la información verbal de forma clara en un discurso comprensible.*

*CE3.3 Analizar la información no oral que se produce en intercambios o conversaciones para ser contrastada con el contexto y así conseguir los datos a obtener.*

*CE3.4 Participar en conversaciones sencillas, formales, entrevistas y reuniones de carácter laboral, sobre temas habituales en estos contextos, intercambiando información y opiniones.*

*CE3.5 Utilizar con corrección el léxico específico del ámbito profesional con flexibilidad, adaptándolo a las características socioculturales del interlocutor y a las del contexto comunicativo dado, adecuando la formulación del discurso, el registro y los elementos no verbales de la comunicación.*

C4: Mantener conversaciones comprensibles, en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, comprendiendo y proporcionando explicaciones en situaciones habituales tipo, rutinarias del ámbito profesional.

*CE4.1 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, en simulaciones previamente definidas de atención y asesoramiento de clientes a través de conversaciones uno a uno:*

- Aplicar las normas de protocolo en el discurso con el interlocutor.*
- Informar utilizando las normas de protocolo y cortesía en el registro lingüístico.*
- Emplear las estructuras y fórmulas de cortesía de la lengua y cultura del interlocutor, aplicándolas en saludos, despedidas, ofrecimientos, peticiones u otras.*
- Expresarse con corrección, de manera comprensible, empleando las expresiones léxicas específicas adecuadas a la actividad profesional.*
- Valorar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.*

*CE4.2 Utilizar el vocabulario técnico adecuado en el marco de la actividad profesional, demostrando el nivel de eficacia y corrección que permita la comunicación, utilizando las expresiones técnicas habituales en las conversaciones con pautas de cortesía asociadas a la cultura de la lengua utilizada y del interlocutor.*

*CE4.3 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, previamente definido en el que se plantean situaciones delicadas o conflictivas:*

- Identificar las normas de protocolo, aplicándolas en el saludo al interlocutor.*
- Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje y la entonación adecuada a la situación.*
- Pedir disculpas comunicando de manera sucinta los errores cometidos.*
- Reformular las expresiones en las que se presentan dificultades.*
- Valorar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.*
- Presentar la situación al superior responsable para que él se encargue de su resolución.*

**C5:** Aplicar técnicas de redacción y cumplimentación de documentos profesionales sencillos y habituales en las actividades laborales, en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, de manera precisa y en todo tipo de soporte, utilizando el lenguaje técnico apropiado, y aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica.

*CE5.1 Utilizar con corrección los elementos gramaticales, los signos de puntuación y la ortografía de las palabras de uso general y de las especialidades de su actividad profesional, así como un repertorio de estructuras habituales relacionadas con las situaciones más predecibles, no generando en ningún caso malentendidos y generando efecto de profesionalidad en el destinatario.*

*CE5.2 Incorporar a la producción del texto escrito los conocimientos socioculturales y sociolingüísticos adquiridos relativos a relaciones interpersonales y convenciones sociales, seleccionando y aportando información, ajustando la expresión al destinatario, al propósito comunicativo, al tema tratado y al soporte textual con cortesía.*

*CE5.3 En un supuesto práctico de gestión de reclamaciones, incidencias o malentendidos:*

- Identificar los documentos para la formalización de la gestión deseada.*
- Describir por escrito las características esenciales de la información o requerimiento propuesto.*
- Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje adecuado a la actividad profesional.*
- Redactar un conjunto de instrucciones dirigidas al destinatario propio de la comunicación.*
- Complimentar el documento específico detallando los datos requeridos con precisión.*
- Resumir las informaciones procedentes de diversas fuentes en un informe breve y sencillo.*
- Verificar la corrección gramatical y ortográfica del texto.*
- Pedir disculpas comunicando de manera clara y sencilla los errores cometidos.*

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.5; C3 respecto a CE3.2; C4 respecto a CE4.1 y CE4.3; C5 respecto a CE5.3.

Otras capacidades:

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

**Contenidos:****1. Comprensión del mensaje oral emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico**

Comprensión de textos orales: expresión e interacción. Estrategias de comprensión: movilización de información previa sobre tipo de tarea y tema, identificación del tipo textual, adaptando la comprensión al mismo, distinción de tipos de comprensión, formulación de hipótesis sobre contenido y contexto, reformulación de hipótesis e información a partir de la comprensión de nuevos elementos, reconocimiento del léxico escrito común, distinción y aplicación a la comprensión del texto oral, los significados y funciones específicos generalmente asociados a diversas estructuras sintácticas de uso común según el contexto de comunicación, aspectos socioculturales y sociolingüísticos: convenciones sociales, normas de cortesía y registros; costumbres, valores, creencias y actitudes. Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales. Estructuras sintáctico-discursivas: léxico oral de uso común (recepción). Patrones sonoros acentuales, rítmicos y de entonación.

**2. Elaboración del mensaje oral emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico**

Producción de textos orales: expresión e interacción. Estrategias de producción. Planificación: concebir el mensaje con claridad, distinguiendo su idea o ideas principales y su estructura básica, adecuar el texto al destinatario, contexto y canal. Ejecución: expresar el mensaje con claridad y coherencia, estructurándolo adecuadamente y ajustándose, en su caso, a los modelos y fórmulas de cada tipo de texto, reajustar la tarea o el mensaje, tras valorar las dificultades y los recursos disponibles, apoyarse en y sacar el máximo partido de los conocimientos previos, compensar las carencias lingüísticas mediante procedimientos lingüísticos, paralingüísticos o paratextuales. Lingüísticos: definir o parafrasear un término o expresión, pedir ayuda, señalar objetos, usar deícticos o realizar acciones que aclaran el significado, usar lenguaje corporal culturalmente pertinente –gestos, expresiones faciales, posturas, contacto visual o corporal– y cualidades prosódicas convencionales. Aspectos socioculturales y sociolingüísticos. Estructuras sintáctico-discursivas: léxico oral de uso común (producción).

**3. Comprensión del mensaje escrito emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico**

Comprensión de textos escritos: expresión e interacción. Estrategias de comprensión: identificación de información esencial, los puntos más relevantes y detalles importantes en textos, distinción de tipo de texto y aplicar las estrategias más adecuadas para comprender el sentido general, la información esencial, los puntos e ideas principales o los detalles relevantes del texto, aplicación a la comprensión del texto, los conocimientos sociolingüísticos, inferencia y formulación de hipótesis sobre significados a partir de la comprensión de distintos elementos, distinción de la función o funciones comunicativas principales del texto, reconocimiento del léxico escrito común y estructuras sintácticas de uso frecuente. Aspectos socioculturales y sociolingüísticos. Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales. Estructuras sintáctico-discursivas: léxico escrito de uso común (producción). Patrones gráficos y convenciones ortográficas.

#### **4. Producción del mensaje escrito emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico**

Producción de textos escritos: expresión e interacción. Estrategias de producción. Planificación: movilizar las competencias generales y comunicativas con el fin de realizar eficazmente la actividad profesional, localizar y usar recursos lingüísticos o temáticos. Ejecución: expresar el mensaje con claridad ajustándose a los modelos y fórmulas de cada tipo de texto, reajustar la tarea o el mensaje tras valorar las dificultades y los recursos disponibles, apoyarse en y sacar el máximo partido de los conocimientos previos, ajustarse a los patrones ortográficos, de puntuación y de formato de uso común, y algunos de carácter más específico. Aspectos socioculturales y sociolingüísticos. Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales. Estructuras sintáctico-discursivas: léxico escrito de uso común (producción).

#### **Parámetros de contexto de la formación:**

##### **Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos, salud laboral, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 3 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

##### **Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la comunicación en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## **ANEXO XIX**

### **Cualificación profesional: Gestión de marketing y comunicación**

**Familia Profesional: Comercio y Marketing**

**Nivel: 3**

**Código: COM652\_3**

## Competencia general

Realizar operaciones de definición, organización, difusión y supervisión de acciones promocionales y eventos, de planes de marketing y comunicación, y seguimiento al plan de medios, para lanzar y prolongar la existencia de productos, servicios y marcas, reforzando la imagen de la organización, y utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa.

## Unidades de competencia

**UC1007\_3:** Obtener datos para el sistema de información de mercados

**UC2185\_3:** Realizar informes de definición y seguimiento de las políticas y plan de marketing

**UC2186\_3:** Gestionar el lanzamiento e implantación de productos y servicios en el mercado

**UC2187\_3:** Gestionar eventos de marketing y comunicación

**UC2188\_3:** Intervenir en la organización y seguimiento del plan de medios de comunicación

**UC2189\_3:** Elaborar piezas de marketing y comunicación

**UC9998\_2:** Comunicarse en lengua inglesa con un nivel de usuario básico (a2), según el marco común europeo de referencia para las lenguas, en el ámbito profesional

## Entorno Profesional

### Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en los departamentos de marketing, comunicación y gabinetes de prensa y comunicación, dedicadas al área comercial, marketing y/o publicidad, en entidades de ámbito público o privado. En empresas de cualquier tamaño tanto por cuenta propia como ajena, con independencia de su forma jurídica. Desarrolla su actividad dependiendo, en su caso, funcional y/o jerárquicamente de un superior. Puede tener personal a su cargo en ocasiones, por temporadas o de forma estable. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal o diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

### Sectores Productivos

Se ubica en el sector productivo de servicios a empresas, en el subsector de marketing y comunicación.

### Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

*Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprendivo de mujeres y hombres.*

Gestores de contenidos (Content manager)

Técnicos en marketing y publicidad

Técnicos de relaciones públicas

Planificadores de medios (Media Planner)

Organizadores de eventos de marketing y comunicación

Gestores de contenidos web y redes sociales (Community manager)

## **Formación Asociada (750 horas)**

### **Módulos Formativos**

**MF1007\_3:** Sistemas de información de mercados (120 horas)

**MF2185\_3:** Políticas de marketing (150 horas)

**MF2186\_3:** Lanzamiento de productos y servicios (90 horas)

**MF2187\_3:** Gestión de eventos de marketing y comunicación (90 horas)

**MF2188\_3:** Diseño del plan de medios de comunicación (90 horas)

**MF2189\_3:** Elaboración de materiales de marketing y comunicación (90 horas)

**MF9998\_2:** Comunicación en lengua inglesa con un nivel de usuario básico (a2), según el marco común europeo de referencia para las lenguas, en el ámbito profesional (120 horas)

## **UNIDAD DE COMPETENCIA 1: OBTENER DATOS PARA EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE MERCADOS**

**Nivel: 3**

**Código: UC1007\_3**

### **Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Delimitar los niveles y fuentes de información que son necesarios para el sistema de información de mercados, buscando aquellos datos que sean útiles, exactos, veraces, representativos y actuales para la toma de decisiones de la organización.

CR1.1 Las variables del macroentorno: Políticas, Económicas, Sociales, Tecnológicas, Ecológicas y Legales (análisis PESTEL) y del microentorno (suministradores, empresa, grupos de influencia y de presión, competidores, intermediarios, mercado, entre otros), que afectan a la organización, sus Sistemas de Información Comercial (SIC) y Sistemas de Información de Mercados (SIM), se identifican teniendo en cuenta los objetivos comerciales con independencia del ámbito territorial.

CR1.2 Las fuentes de información, internas y externas, primarias y secundarias, que proporcionen un flujo continuo y objetivo de datos representativos para la actividad comercial de la organización se identifican, seleccionando los elementos y políticas del marketing mix y comercialización, teniendo en cuenta las necesidades, rentabilidad y fiabilidad de las mismas.

CR1.3 Las fuentes y técnicas de recogida de información de los mercados se seleccionan, proporcionando datos fiables y representativos para la organización.

CR1.4 Las variables y parámetros, cuantitativos y cualitativos, de la información necesaria no disponible, se definen en base a las necesidades de la organización de cara a la aplicación de técnicas de recogida de información primaria.

CR1.5 Las técnicas de recogida de información se definen, según el plazo, forma y medio (presencial, telefónica o digital), así como los parámetros y objeto de estudio (población, tipo y tamaño de la muestra, variables a investigar, preguntas clave del cuestionario entre otros).

CR1.6 El plazo para la obtención de información, en cuanto a las fuentes como a los niveles, se establece teniendo en cuenta las necesidades y recursos de la organización.

CR1.7 El tiempo y coste económico necesario para la obtención de los datos e información no disponible, se calcula a partir de las tarifas y plazos aplicables a las fuentes y técnicas de recogida de información.

RP2: Organizar la información fiable de los mercados, teniendo en cuenta los objetivos, operaciones comerciales de la empresa y sus costes, para la eficiencia del Sistema Internacional de Mercados (SIM) de la organización.

CR2.1 La información necesaria se extrae de las fuentes seleccionadas, valorando su idoneidad y respuesta a las necesidades del Sistema Internacional de Mercados (SIM) u operaciones comerciales de la organización.

CR2.2 La información proveniente de Internet y de bases de datos, tanto internas como externas se obtiene, adaptándola a las necesidades de la organización u objeto de la investigación, utilizando, en su caso, motores de búsqueda online y herramientas de Data Analytics (SEO, SEM, entre otros).

CR2.3 Las herramientas informáticas, tales como los sistemas de planificación de recursos empresariales (Enterprise Resource Planning, ERT) se utilizan para la integración, control y automatización de los flujos de información, junto con la aplicación de la gestión de relaciones con la clientela (Customer Relationship Management, CRM).

CR2.4 La información obtenida del entorno digital y bases de datos se organiza, utilizando aplicaciones informáticas de gestión de la información.

CR2.5 La información obtenida mediante el conocimiento de la clientela (encuestas, índice de recomendación, entrevistas en profundidad, entre otras) se organiza, tabulándola y procesándola según las necesidades del Sistema Internacional de Mercados (SIM).

CR2.6 Los procedimientos de control en la obtención de información fiable para el Sistema Internacional de Mercados (SIM) se establecen de forma que aseguren la exactitud de los datos recogidos y permitan detectar con rapidez anomalías, desviaciones, así como buenas prácticas, asegurando el funcionamiento de los canales de información y estableciendo medidas correctoras, si fuera necesario.

CR2.7 El presupuesto y plazo se establece para la obtención de información de acuerdo con los recursos y necesidades organizativas, asegurando la eficiencia del Sistema Internacional de Mercados (SIM).

CR2.8 La información del SIM se mantiene actualizada y automatizada parcial o totalmente en consonancia con los procedimientos organizativos y las plataformas informáticas establecidas por la organización.

RP3: Extraer conclusiones en base a la aplicación de técnicas de análisis estadístico de la información y datos disponibles en el Sistema Internacional de Mercados (SIM) para la toma de decisiones por parte de los responsables de la organización.

CR3.1 La información obtenida de los mercados nacionales e internacionales se organiza mediante programas informáticos y aplicando técnicas de archivo que faciliten el acceso y actualización de la misma.

CR3.2 Los datos obtenidos de las fuentes primarias y secundarias se tabulan, utilizando aplicaciones informáticas y organizando la información de manera que facilite su interpretación y actualización.

CR3.3 Las técnicas estadísticas, tales como regresión y correlación (Sistema Internacional de Mercados, SIM), tendencias, números índices, probabilidad u otras de (Sistema Internacional de Mercados, SIM) similar nivel de complejidad, se aplican a la información recogida, obteniendo valores representativos de los mercados, la clientela y los competidores para su interpretación.

CR3.4 Los valores obtenidos de la aplicación de las técnicas estadísticas se comparan con los parámetros de referencia, interpretándolos para la toma de decisiones por parte de los responsables.

CR3.5 La información obtenida por los mecanismos de recogida, se comprueba garantizando que sea fiable y completa, para su uso en la toma de decisiones por parte de los responsables de la investigación comercial, asegurando la confidencialidad de los datos obtenidos.

RP4: Elaborar informes comerciales, en tiempo y forma, recogiendo las conclusiones, resultados y análisis de la información para facilitar la toma de decisiones.

CR4.1 Las conclusiones de la información obtenida y tratada en el Sistema Internacional de Mercados (SIM) de la organización se presentan, de acuerdo con las especificaciones de la misma, utilizando los recursos gráficos, formatos de presentación y cuadros de gestión de datos que permitan su interpretación.

CR4.2 Las conclusiones, recomendaciones y/o sugerencias derivadas del análisis de la información se incluyen en el informe comercial de forma coherente y acorde a las necesidades de información y toma de decisiones de la organización.

CR4.3 El informe comercial se redacta de manera estructurada y homogénea, facilitando la toma de decisiones por parte de las personas designadas por la organización.

CR4.4 La presentación de los resultados del informe comercial se elabora, utilizando aplicaciones informáticas de presentación, elaboración de informes y cuadros de gestión de datos.

CR4.5 El informe final y los resultados se presentan, en la forma y el plazo convenido en la planificación comercial, a las personas designadas por la organización, para el inicio del proceso de toma de decisiones.

### **Contexto profesional:**

### **Medios de producción:**

Equipos: ordenadores personales en red local con conexión a Internet, teléfonos y otros dispositivos móviles. Calculadora. Elementos informáticos periféricos de salida y entrada de información: instalaciones telemáticas, soportes y materiales de archivo. Material de oficina. Programas informáticos en entornos de usuario: programas informáticos de tratamiento estadístico de la información, bases de datos, procesadores de textos, hojas de cálculo, aplicaciones de gestión de correo electrónico, navegadores de Internet, Internet, Intranet, herramientas de seguridad en Internet, firma electrónica de documentos, Sistema EDI. Plataformas ERP y CRM. Motores de búsqueda online y herramientas de Data Analytics (SEO, SEM, entre otros)

### **Productos y resultados:**

Fuentes y niveles de información delimitadas. Información fiable de la empresa y mercados organizada. Conclusiones resultantes de análisis estadístico extraídas. Informe de resultados de la información obtenida en el Sistema Internacional de Mercados (SIM) elaborado.

### **Información utilizada o generada:**

Fuentes de información de mercado. Motores de búsqueda online. Información comercial y económica de mercados donde se va a comercializar o adquirir la mercancía. Informes comerciales de diferentes sectores y países. Informes comerciales de clientela y proveedores. Información de la competencia. Normativa aplicable en materia de protección de datos. Normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales. Normativa medioambiental. Códigos éticos. Normalización y estándares de calidad adoptadas por la organización. Utilización de lenguaje inclusivo. Experiencia de usuarios (Usabilidad).

## **UNIDAD DE COMPETENCIA 2: REALIZAR INFORMES DE DEFINICIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS POLÍTICAS Y PLAN DE MARKETING**

**Nivel: 3**

**Código: UC2185\_3**

### **Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Detectar oportunidades, analizando la influencia de las variables del marketing-mix sobre las tendencias y evolución del mercado, para contribuir a incrementar la notoriedad de marca, mejorando el posicionamiento de los productos existentes, el lanzamiento de nuevos productos, acciones de fidelización de la clientela y el incremento de las ventas y de la confianza en la marca.

CR1.1 Los datos e información disponible sobre la oferta y la demanda del producto/servicio se analizan, comparando el grado de madurez del mercado, la competencia, los productos sustitutivos y complementarios e innovaciones existentes, entre otros.

CR1.2 La evolución de los factores influyentes en las ventas por producto/servicio se obtiene, analizando, de forma segmentada, tasas, tendencias y cuotas de mercado, entre otros.

CR1.3 Los nichos de mercado en los que la empresa puede tener posibilidades de desarrollo comercial se identifican, aplicando los métodos de análisis como: mapas de posicionamiento de productos, análisis DAFO, análisis del ciclo de vida del producto, análisis de los tipos de clientela, y posición de atracción de la empresa frente a la competencia, entre otros.

CR1.4 Los segmentos de la clientela potencial se identifican, aplicando criterios socioeconómicos y de estilo de vida, como el volumen y la frecuencia de adquisición de productos/servicios, el potencial de compra futura, la calidad potencial del servicio de venta, el grado de fidelización y de identificación con la marca y la capacidad de diferenciación del producto/servicio con otros ofertados en el mercado.

CR1.5 Las características del segmento de consumidores al que debe dirigirse el producto/ servicio se comparan con el que ocupa la competencia en el nuevo mercado, detectando fortalezas y debilidades, y deduciendo las oportunidades y amenazas de penetración en el de la competencia.

CR1.6 El perfil y hábitos de consumo de la clientela, actual y potencial, se analizan, observando las fortalezas y debilidades propias respecto al segmento al que se dirige la competencia, deduciendo las posibilidades de diferenciación y de penetración en el mismo o las oportunidades de innovación.

CR1.7 El comportamiento de los usuarios de Internet se analiza, utilizando datos de tráfico y navegación del sitio web y de la interacción de los perfiles en redes sociales.

CR1.8 Las oportunidades detectadas se transmiten a la persona responsable, detallando los criterios del análisis realizado y las conclusiones obtenidas para su interpretación en los plazos y procedimientos marcados por la organización.

RP2: Elaborar informes de base sobre los atributos de productos/servicios, a partir de las características y datos disponibles, para su adecuación al perfil y necesidades de los distintos tipos de clientela a la que se dirige y la definición de la política de producto.

CR2.1 Las características y atributos diferenciadores de la marca y del producto/servicio a comercializar se estudian en relación a la competencia existente en el mercado, normativa, condiciones técnicas, usos, fiabilidad, presentación, marca, envase, servicio de atención a la clientela, entre otros.

CR2.2 El posicionamiento de la marca y del producto/servicio en el mercado se identifica, teniendo en cuenta las ratios cuantitativas, tasas de crecimiento, cuotas de mercado u otros y utilizando modelos como la matriz de crecimiento-participación de BCG («Boston Consulting Group»), entre otros.

CR2.3 Las características del segmento de mercado al que debe dirigirse el producto/servicio se compara con el segmento que ocupa la competencia, detectando nichos de mercado en los que poder competir a través del análisis VRIO (Valor, Raro, Imitable y Organización) y análisis de los recursos y capacidades para posicionarse de forma diferenciadora.

CR2.4 La tipología de clientela para la comercialización del producto/servicio se identifica con relación a su introducción en los mercados, las características de los mismos, identidad sociodemográfica, motivaciones, comportamientos y necesidades de la clientela, entre otras.

CR2.5 La información y categorías del producto/servicio se actualiza con la recopilación y análisis de las fuentes disponibles, para la obtención de información de la clientela y de los canales comerciales ya sean propios o ajenos.

CR2.6 Las estrategias comerciales posibles, asociadas a la categoría del producto/servicio, se definen, colaborando con la persona responsable, de acuerdo a las fases del ciclo de vida del producto (CVP) y ciclo de vida de la clientela (CVC) a la que se dirige.

CR2.7 El informe sobre el producto/servicio se elabora a partir del análisis de la imagen, posicionamiento y estrategias comerciales y de comunicación posibles.

CR2.8 Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) se consideran, para la configuración de la política de producto y la propuesta de valor a la clientela, en función de la penetración y notoriedad de la sostenibilidad en la sociedad y empresas.

RP3: Elaborar informes de base sobre precios adecuados a cada producto/servicio, analizando los costes, la competencia y las estrategias comerciales para la definición de la política de precios y costes.

CR3.1 La normativa aplicable en materia de precios se identifica, en publicaciones de organismos e instituciones, interpretándola para su aplicación a las condiciones comerciales del mercado.

CR3.2 Los parámetros que componen el precio de venta se identifican en función de los costes de fabricación, comercialización y comunicación, valorando su incidencia en el precio final de venta del producto/servicio.

CR3.3 El precio mínimo de venta se propone en base al escandallo de los costes de fabricación, comercialización y comunicación, aplicando métodos reconocidos de fijación de precios.

CR3.4 La rentabilidad de la línea y gama del producto/servicio se calcula con relación al volumen de ventas previsto y a los costes asociados a la producción, comercialización y comunicación.

CR3.5 El efecto de las variaciones en los costes y en el precio de venta final sobre el volumen de ventas se analiza, calculando la elasticidad de la oferta y demanda del producto/servicio en el mercado.

CR3.6 Los precios de venta final de la organización se contrastan con los de la competencia y otros sectores complementarios, identificando las posibles variaciones con respecto a los mismos, e identificando las causas de dicha variación.

CR3.7 El margen bruto por producto se calcula, proponiendo posibles mejoras y estrategias de precios a partir del análisis de los componentes del coste total de producción, comercialización y comunicación del producto/servicio, el punto muerto y la tendencia del mercado.

CR3.8 La información, análisis y obtención de conclusiones respecto al precio y coste del producto/servicio se estructura, de forma ordenada para su incorporación al plan de marketing y comunicación, atendiendo a una previsión o estimación de ventas y gastos durante, como mínimo, los tres primeros años definiendo el «Breakeven» o «punto de equilibrio».

RP4: Elaborar informes de base sobre la estructura y conveniencia de los canales de comercialización adecuados al producto/servicio, para la definición de la política de canal de distribución.

CR4.1 Los canales de comercialización del producto/servicio se determinan, investigando el entorno (macro y micro), teniendo en cuenta el tamaño y las capacidades de la organización, para proceder al análisis y toma de decisiones correspondientes en la política de comercialización.

CR4.2 Las formas de venta se identifican en función del tipo de clientela, producto/servicio y sector, diferenciando las posibilidades comerciales en los distintos tipos de canales presenciales, digitales u otros, teniendo en cuenta, en el ámbito digital, si son comercio electrónico («E-commerce») o ajeno («Marketplace») u otros.

CR4.3 El número y tipo de intermediarios se identifica, de acuerdo a las estrategias establecidas por la organización, elaborando una base de datos con la información detallada y segmentada por cada tipo de canal de venta seleccionado.

CR4.4 Las estructuras de comercialización se proponen a través del análisis de las características u opciones que presentan cada uno de los canales: proceso del canal, intermediarios, intensidad de distribución, logística y transporte, entre otros.

CR4.5 El canal de comercialización se selecciona en función de la estrategia de distribución, propia o ajena, directa o indirecta, y la cobertura del mercado que se pretende alcanzar, ya sea intensiva, exclusiva o selectiva.

CR4.6 Las estrategias de marketing con relación a los tipos de canales de comercialización, propios y/o y ajenos, directos e indirectos, se definen en colaboración con las personas responsables, atendiendo a la cultura empresarial de la organización y aplicando técnicas de marketing, sobre la distribución, que incentiven la venta y fidelización de clientela.

CR4.7 El coste de la actividad de comercialización en los distintos canales se calcula, teniendo en cuenta la consecución del pedido, la distribución física, logística y cualquier otro elemento que pueda influir en la misma.

CR4.8 Las conclusiones y propuestas asociadas a los canales de comercialización se presentan a través de un informe que estructure los datos, para su incorporación al plan de marketing de la organización empresarial.

RP5: Elaborar informes de base para la definición de la política del mix de comunicación, del producto/servicio, considerando la imagen corporativa y la esencia de atributos de la marca, así como la estrategia empresarial, el target, otros públicos de influencia y la existencia de medios convencionales y/o digitales.

CR5.1 Las características específicas de las acciones de comunicación comercial se analizan, siguiendo acciones del ámbito empresarial y/o institucional, y de medios tradicionales y/o digitales, para la toma de decisiones y su incorporación al plan de marketing.

CR5.2 Los instrumentos, campañas y tipos de acciones de comunicación se identifican, en función de los tipos de público objetivo, imagen corporativa, objetivos y estrategias de la organización.

CR5.3 Las acciones de comunicación tradicionales se establecen con anuncios en medios audiovisuales y gráficos (Tv, prensa, revista, radio, publicidad exterior), envíos de notas de prensa, publicaciones, artículos promocionales, relaciones públicas (RRPP) e institucionales, patrocinio y mecenazgo, así como ferias y eventos, entre otros.

CR5.4 Las acciones de comunicación digital se implementan con posicionamiento de la marca y producto/servicio en los buscadores digitales, campañas de correo electrónico, publicidad en páginas web y aplicaciones móviles, contenidos orgánicos y de pago en redes sociales y otras fórmulas de publicidad digital.

CR5.5 Las acciones de comunicación, tanto tradicional como digital, se gestionan de forma continua, analizando las ratios de medida pertinentes para adecuar sus resultados a los objetivos previstos en el plan de medios.

CR5.6 Los parámetros –frecuencia, periodo, plazos u otros– de la campaña y acciones de la política de comunicación se concretan, en colaboración con las personas responsables, en función de criterios de eficiencia y efectividad para la consecución en tiempo de los objetivos establecidos, ajustándose a los presupuestos asignados.

CR5.7 La capacidad de la organización y, en su caso, las necesidades de contratación de servicios externos para llevar a cabo las campañas y acciones de comunicación, se evalúan en función de los recursos disponibles y características de las acciones de comunicación que se definan en el plan de comunicación.

CR5.8 El informe que evalúa la efectividad de las acciones detalladas en el plan de comunicación se elabora a partir de los datos disponibles y el análisis de los medios, objetivos y público objetivo en un periodo concreto de tiempo, respondiendo a unos indicadores y ratios previamente establecidos (KPIS) en el plan de comunicación.

RP6: Elaborar información de base de productos y/o servicios, contemplando las variables del marketing-mix definidas por la organización, para el desarrollo del plan estratégico y de marketing.

CR6.1 Las conclusiones para la definición de estrategias y objetivos correspondientes al plan de marketing del producto/servicio se extraen de la información disponible del SIM (sistema de información de marketing) en los mercados, y de la experiencia de la propia organización, teniendo en cuenta los informes elaborados sobre políticas de productos, precios, distribución y comunicación.

CR6.2 La síntesis de un plan de acción de marketing específico se elabora, atendiendo a las variables del marketing-mix, en función de su implantación y competitividad en un mercado definido, y de modelos de marketing racional y emocional.

CR6.3 El estudio de las variables que requieren la implantación de un plan de marketing en sus ámbitos, tradicional y digital, se incluyen en el documento de base y planes empresariales, cuando sean solicitados por la organización.

CR6.4 La información del plan de marketing se presenta de manera estructurada, completa y homogénea, de acuerdo con las especificaciones de la organización.

CR6.5 La información se clasifica en factores racionales y emocionales, adquiriendo datos de experiencia de la clientela, de la percepción de la misma cada vez que interactúa con la marca, producto/servicio, por un canal determinado y en un momento determinado.

CR6.6 La presentación del contenido del plan de marketing se elabora con las herramientas y plataformas informáticas facilitadas por la organización, adecuándolo a cada uno de las personas usuarias del mismo como herramienta de trabajo.

CR6.7 Los objetivos obtenidos se contrastan con los previstos o planificados, deduciendo su adecuación o desviación, corrigiendo posibles deficiencias y reforzando aquellos que consigan lograr los estándares establecidos en el plan de marketing.

CR6.8 La presentación de la documentación de base y el plan de marketing se transmite en los plazos y protocolos establecidos, a las personas responsables designadas por la organización para dicho cometido, en los soportes e idiomas requeridos.

RP7: Realizar el seguimiento del plan de marketing, evitando posibles desviaciones del mismo, para corregirlas con la mayor celeridad posible.

CR7.1 Los procedimientos de seguimiento y control en la ejecución de las políticas del plan de marketing se establecen, recogiendo la información de los departamentos y agentes involucrados, red de venta y distribución, interna y externa, proveedores contratados u otros.

CR7.2 La información y datos obtenidos de los procedimientos de seguimiento y control se actualizan con regularidad, previo registro, utilizando aplicaciones y sistemas de información: SIM (Sistema de Información de Marketing), CRM (Gestión de Relaciones con la Clientela) u otros.

CR7.3 Las ratios de control de las acciones del plan de marketing se calculan a partir de la información obtenida de otros departamentos, la red de venta y el SIM, utilizando herramientas que faciliten su comparación y detección de desviaciones.

CR7.4 Las desviaciones en los resultados y ejecución de las políticas y acciones del plan de marketing se detectan, comparando los resultados con los objetivos perseguidos con cada acción, ya sean cuantitativos o cualitativos.

CR7.5 Los imprevistos, desviaciones y errores detectados se transmiten a los superiores, responsables del plan de marketing, detectando las alternativas posibles para su resolución.

CR7.6 La información obtenida de los procesos de control y actividad comercial se ordena, estructurándola en un informe de control y evaluación del plan de marketing y utilizando aplicaciones informáticas a tal fin con la periodicidad establecida por la organización.

**Contexto profesional:****Medios de producción:**

Equipos: ordenadores personales con conexión a Internet. Material de oficina y archivo. Programas en entornos de usuario: programas informáticos de tratamiento estadístico, procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos, aplicaciones de gestión de proyectos, correo electrónico, Internet, Intranet. Aplicaciones de elaboración y exposición de presentaciones.

**Productos y resultados:**

Oportunidades sobre las tendencias y evolución del mercado, detectadas. Informes de base sobre los atributos de productos/servicios, elaborados. Informes de base sobre precios adecuados a cada producto/servicio, elaborados. Informes de base sobre la estructura y conveniencia de los canales de comercialización adecuados al producto/servicio, elaborados. Informes de base para la definición de la política del mix de comunicación, elaborados. Información de base de productos y/o servicios contemplando las variables del marketing-mix definidas por la organización, elaborada. Seguimiento y control del plan de marketing, realizado.

**Información utilizada o generada:**

Informes comerciales sectoriales. Informes comerciales de la clientela y los proveedores potenciales. Informes sobre productos y marcas. Encuestas comerciales. Información sobre producto o servicio: oferta y demanda, perfil y hábitos de consumo de la clientela, posicionamiento en el mercado, componentes del coste de producción, precios de la competencia, estrategias comerciales. Normativa aplicable en materia de precios y comercialización de productos. Información sobre el público objetivo: características sociodemográficas, tendencias, valores y hábitos de consumo entre otros. Información y datos de las variables del marketing-mix. Información y datos obtenidos de los procedimientos de seguimiento y control de la ejecución de las acciones del plan de marketing. Información obtenida de la red de ventas y sistema de información de mercados (SIM). Listado de ferias, eventos y acciones de promoción de ventas. Plan de marketing de la empresa. Informe sobre acciones publicitarias y estrategia de la empresa. Información sobre los resultados de las acciones de promoción/comunicación. Normativa aplicable en materia de comercio electrónico. Normativa aplicable en materia de protección de datos.

Plan de comunicación y de medios. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa medioambiental.

### **UNIDAD DE COMPETENCIA 3: GESTIONAR EL LANZAMIENTO E IMPLANTACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS EN EL MERCADO**

**Nivel: 3**

**Código: UC2186\_3**

#### **Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Organizar la información disponible del plan de marketing, briefing del producto o servicio, red de venta y datos de la clientela, para el lanzamiento e implantación de un producto o servicio en el mercado.

CR1.1 La información necesaria para la definición de acciones de lanzamiento e implantación de productos y servicios se obtiene del sistema de información de mercados (SIM), bases de datos comerciales, sistemas de gestión de las relaciones con la clientela (CRM - Customer Relationship Management) y otras fuentes de información online y offline, realizando búsquedas continuas en las bases de datos generadas.

CR1.2 La información relativa a las actividades y al comercio: volumen de ventas, segmento y perfil de clientela, posicionamiento del producto e información de los puntos de venta, entre otros, se obtiene de forma periódica de la red de ventas, test previos al lanzamiento del producto, dinámicas de grupos (focus group) entre la clientela, departamentos comerciales u otros departamentos con relación directa con la clientela, respetando la normativa aplicable en materia de protección de datos y normas de confidencialidad establecidas por las organizaciones involucradas.

CR1.3 La información de la clientela y la red de ventas, tanto online como offline, interna y externa, se ordena, detallando aquella más relevante relativa a: nombre, dirección, pedidos, condiciones de pago, perfil u otras, utilizando, en su caso, una aplicación de gestión de la clientela y distribuidores, base de datos y fichero de la clientela y los distribuidores, garantizando la confidencialidad y el cumplimiento de la normativa aplicable en materia de protección de datos.

CR1.4 La información del producto y cartera de productos disponible se analiza de cara a su comercialización, teniendo en cuenta posibles distinciones en los canales de venta online y offline, considerando sus características, formas de distribución, precio, percepción y siguiendo criterios comerciales u otros establecidos en el plan de marketing o briefing del producto.

RP2: Presentar el producto y argumentario de venta, a la red de venta, propia y ajena, colaborando con el equipo encargado de la presentación, para contribuir a mejorar el posicionamiento del producto o servicio, la fidelización de la clientela y el incremento de las ventas.

CR2.1 Las sesiones de presentación del producto o servicio a la clientela se organizan con tiempo suficiente para el lanzamiento y promoción del mismo,

temporalizando su desarrollo y presentando las acciones que se van a realizar en los puntos de venta.

CR2.2 Las sesiones de presentación del producto o servicio y argumentario a la red de venta, propia y ajena, se organizan con tiempo suficiente para el lanzamiento y promoción, temporalizando su desarrollo y programando su difusión a toda la fuerza de ventas.

CR2.3 La documentación para la presentación del producto o servicio y el argumentario de ventas se elabora, colaborando con las personas responsables de ventas y departamentos implicados (personas responsables de producto, formación, trade marketing, digital, entre otros), teniendo en cuenta que la implantación debe realizarse bajo los criterios establecidos por los mismos, incluyendo los puntos fuertes y débiles del producto o servicio, anticipando soluciones a los problemas de la clientela, diferenciándolos de los de la competencia, estableciendo técnicas de venta y refutación de objeciones.

CR2.4 El argumentario de ventas online, los argumentos y refutación de objeciones para los internautas y usuarios de Internet, se formulan de acuerdo con las posibilidades del comercio electrónico e Internet, respetando la normativa aplicable en materia de publicidad online.

CR2.5 Los productos a los distribuidores, comerciantes y comerciales, propios y ajenos, se presentan, siguiendo los criterios establecidos por las personas responsables de la presentación, aplicando técnicas de comunicación y motivación que permitan la transmisión de forma convincente y transparente a los comerciales y distribuidores de al menos: las características del producto o servicio, el argumentario de venta, tipo de clientela a la que se dirige y actitud a adoptar en la atención/información a la clientela durante la promoción y venta del producto.

CR2.6 Las técnicas de liderazgo y trabajo en equipo se aplican durante la presentación del producto a la fuerza de ventas, favoreciendo la comunicación e interacción, resolviendo las dudas/objeciones que presenten y garantizando la implantación y lanzamiento del producto o servicio.

CR2.7 La relación cordial entre el fabricante, proveedor del servicio y la red de distribución y red comercial se promueve durante la presentación del producto, argumentario de venta y acciones promocionales del fabricante sobre el producto, para que se garantice la fluidez e intercambio de información entre todos los intervinientes.

CR2.8 Las propuestas de mejora del producto, argumentario de ventas y acciones promocionales se recogen directamente de la red de ventas, distribuidores, comerciales y equipos de marketing operativo, a partir del análisis de la actividad comercial, objeciones detectadas por los comerciales y distribuidores del producto o servicio, reclamaciones, quejas y sugerencias de la clientela y evolución de las ventas, con el fin de mejorar la imagen y posicionamiento del producto o servicio ofertado.

RP3: Establecer acciones de marketing y promoción para lanzar y prolongar la existencia de productos y servicios, reforzando la imagen de marca frente a la competencia.

CR3.1 Las acciones promocionales en la red de ventas: premios, promociones, degustaciones, concursos, ventas 2x1, 3x2, complementarias, fechas clave, entre otras, se definen, colaborando con los responsables de marketing, relacionando las características del producto o servicio, los datos comerciales disponibles y técnicas de marketing, merchandising y promoción, para que se incentiven las ventas de los mismos.

CR3.2 La normativa aplicable en materia de comercio, premios, incentivos, rebajas y ventas especiales que afectan a las acciones promocionales se interpreta, identificando los aspectos que influirían en la formulación y definición de las acciones de marketing y promoción.

CR3.3 Las estrategias de comercialización y promoción se aplican, teniendo en cuenta el comportamiento del consumidor, perfil de la clientela, estrategias comerciales de los competidores, oportunidad del momento (rebajas, fechas clave, campañas promocionales u otras) y recursos disponibles, entre otros.

CR3.4 Las acciones de marketing y promoción en el mercado se organizan, temporalizando las actividades, recursos, medios y servicios profesionales necesarios, de acuerdo con el plan de marketing, briefing de producto, servicio o marca e identidad corporativa, utilizando cronogramas para el desarrollo de las mismas.

CR3.5 Los buscadores, banners, enlaces, sitios web promocionales, redes sociales, uso del correo electrónico para clientela y usuarios, en el caso de acciones de marketing y promoción online, se definen de acuerdo a las posibilidades del comercio electrónico e Internet, respetando la normativa aplicable en materia de publicidad online y códigos de conducta de comercialización en la web.

CR3.6 Las promociones comerciales y ventas especiales (las ventas a distancia, las ventas ambulantes o no sedentarias, las ventas automáticas y las ventas en pública subasta), se vigilará garantizando que cumplen con la normativa reguladora aplicable, en cualquier ámbito territorial, respetando la normativa en relación a precios, calidades, publicidad, entre otros.

RP4: Coordinar la implantación del producto o servicio en la red de ventas para ejecutar el lanzamiento, aplicando las técnicas de merchandising y estrategias de promoción establecidas.

CR4.1 Las instrucciones de las acciones de promoción en el punto de venta se interpretan de acuerdo al briefing, normas y acuerdos establecidos con el distribuidor o comerciantes, con objeto de una implantación del producto y/o servicio en el punto de venta.

CR4.2 Los recursos y personal necesario para ejecutar la implantación del producto o servicio, según el fabricante, se coordinan de acuerdo a las instrucciones recibidas e interpretación del briefing, organizando las actividades, recursos y profesionales implicados según el plan y cronograma previsto.

CR4.3 Las actividades de animación y promoción en el punto de venta se realizan de acuerdo al plan de marketing establecido para la clientela, en coordinación con todos los departamentos implicados, agentes o distribuidores, y teniendo en cuenta

las especificaciones de la acción, tipo de soportes, emplazamiento, decoración e indicadores visuales precisados para tal fin.

CR4.4 Los medios, materiales y soportes comerciales tales como –expositores, carteles, «displays», máquinas expendedoras, letreros luminosos, personal de degustación, «stoppers» entre otros–, definidos en las acciones de animación y promoción, se supervisan, asegurando que cumplen con las características, tipo de promoción y efectos que suponen para el consumidor, detectando errores o defectos de acuerdo a la acción de implantación prevista y comunicando, con el proveedor que ha realizado la implantación, los fallos detectados.

CR4.5 El emplazamiento del soporte y decoración promocional se determina, en coordinación con los distribuidores o responsables del punto de venta, teniendo en cuenta el espacio disponible, lugares de paso y los efectos emocionales que producen en el consumidor, en condiciones de seguridad, higiene y prevención de riesgos del lugar de exposición.

CR4.6 La implantación en el punto de venta y en los lineales se supervisa, cumpliendo las indicaciones del planograma previsto, utilizando aplicaciones informáticas de distribución y optimización del espacio disponible, teniendo en cuenta el tipo de productos, inventario y tasas de reposición propuestas.

CR4.7 Los recursos para conseguir efectos similares a los que se persiguen en el punto de venta físico, en el caso de una tienda online, aplicación móvil o plataforma virtual con navegación en 3D, se adecúan, conforme al plan de marketing digital y en colaboración con el administrador del espacio digital, si fuera necesario, cumpliendo con las características establecidas para la información de producto o servicio y su difusión durante el desarrollo de campañas promocionales.

RP5: Controlar el lanzamiento e implantación de productos y servicios en el mercado para evaluar la consecución de los objetivos previstos en las acciones de promoción y plan de marketing, siguiendo los procedimientos establecidos por la empresa.

CR5.1 Los procedimientos de control del lanzamiento e implantación de productos y servicios en la red de ventas se aplican, detectando rápidamente desviaciones en los objetivos definidos para las acciones promocionales y el plan de marketing.

CR5.2 El cumplimiento de las instrucciones por parte de promotores, reponedores, escaparatisas u otros actores de la red de venta propia y ajena se comprueba, garantizando su ajuste a lo previsto, respondiendo a las dudas y preguntas de los mismos, y de acuerdo a la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales (seguridad).

CR5.3 Los imprevistos en el desarrollo del lanzamiento e implantación en el punto de venta se detectan, lo más rápidamente posible, de acuerdo al planograma e instrucciones recibidas por las personas responsables de los mismos.

CR5.4 Las mejoras y soluciones adoptadas para la resolución de imprevistos en el desarrollo del lanzamiento e implantación se aplican de acuerdo con la responsabilidad asignada y los procedimientos establecidos por la organización, estableciendo el seguimiento del protocolo diseñado para tal fin.

CR5.5 Las ratios de control de la promoción o campaña promocional se calculan, obteniendo información sobre la rentabilidad que ha supuesto y la ejecución de la misma, utilizando, en su caso, hojas de cálculo, y apoyándose en plataformas analíticas digitales (Google Analytics, Adobe Analytics u otras) para medir el impacto de las acciones online.

CR5.6 La información obtenida de los procesos de control y actividad comercial se ordena, estructurándola mediante un informe de control, utilizando aplicaciones informáticas adecuadas para su elaboración.

**Contexto profesional:****Medios de producción:**

Equipos: ordenadores personales en red local con conexión a Internet, teléfonos, agendas electrónicas, calculadora. Equipos de videoconferencia. Mensajería instantánea. Programas (entornos de usuario): hojas de cálculo, bases de datos, procesadores de textos, aplicaciones informáticas para realización de servicios transaccionales con la clientela, presentaciones, aplicación de gestión de correo electrónico, aplicaciones informáticas de gestión con la clientela (CRM), plataformas de análisis y planificación comercial, navegadores de Internet, intranet, plataformas de analítica digital. Aplicaciones informáticas de distribución y optimización del espacio comercial. Cronogramas. Planogramas.

**Productos y resultados:**

Información disponible del plan de marketing, briefing del producto o servicio, red de venta y datos de la clientela para el lanzamiento e implantación de un producto o servicio, organizada. Producto y argumentario de venta, a la red de venta, presentados. Acciones de marketing y promoción para lanzar y prolongar la existencia de productos y servicios, establecidas. Implantación del producto o servicio en la red de ventas, coordinadas. Lanzamiento e implantación de productos y servicios, controlado.

**Información utilizada o generada:**

Plan de marketing. Información sobre la clientela, productos, competencia, entorno. Normativa aplicable en materia de protección de datos. Informes de visitas comerciales, contactos realizados y ventas. Informes comerciales de los canales de distribución. Documento de incidencias de acciones promocionales y de marketing. Informes de impacto y rentabilidad de las campañas promocionales online y offline. Planogramas. Cronogramas. Plan de prevención de riesgos laborales. Normativa medioambiental.

**UNIDAD DE COMPETENCIA 4: GESTIONAR EVENTOS DE MARKETING Y COMUNICACIÓN****Nivel: 3****Código: UC2187\_3****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Analizar el entorno corporativo y competitivo de la marca para alinear sus objetivos y los del evento de marketing y comunicación (interno o externo), ofreciendo un servicio de calidad y valor añadido, ajustado a los parámetros de la entidad organizadora.

CR1.1 El entorno corporativo y competitivo en el que opera la marca se analiza, relacionando a la empresa con el mismo, obteniendo las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas para predecir y asegurar el éxito de la acción.

CR1.2 Los objetivos y necesidades se establecen, obteniendo la información relativa al evento (interno o externo), en el documento (briefing), que reúne la propuesta, contexto y objetivos de la acción, para materializar la línea creativa y ofrecer un servicio de calidad.

CR1.3 La ubicación, el espacio, las salas y los proveedores que vayan a formar parte del evento se analizan, estudiando su propuesta de valor para asegurar una selección eficaz y su adecuación al evento corporativo (interno o externo).

CR1.4 Las acciones de promoción comercial o institucional se establecen, conforme a la definición de objetivos para asegurar la comunicación a través del evento (interno o externo).

CR1.5 Los proveedores del evento de marketing y comunicación, interno o externo, como imprentas, decoración, mobiliario, audiovisuales, entre otros, se analizan, estudiando su infraestructura y capacidad de servicio para conocer su propuesta e incorporación en la planificación del mismo.

CR1.6 Los materiales empleados en el evento de marketing y comunicación, como creatividades, materiales publicitarios o digitales se analizan, en conjunto con el equipo creativo, estudiando la calidad del mensaje, originalidad y su viabilidad en cuanto a producción para determinar la distribución en los canales de comunicación.

CR1.7 Los canales de comunicación, como redes sociales, plataformas de e-mail marketing, medios de comunicación, generales o sectoriales se analizan, valorando su audiencia, su capacidad de llegada al público objetivo y adecuación a la marca, con objeto de alcanzar la mayor difusión para el evento corporativo.

CR1.8 El grado de adaptación de los servicios previstos a los requerimientos de la clientela, incluyendo adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras, y a las características del entorno se comprueban, proponiendo, si es preciso, alternativas que puedan mejorar el evento diseñado por la entidad organizadora.

RP2: Determinar la planificación y operativa de la acción o evento de marketing y comunicación (interno o externo) de acuerdo a los objetivos trazados por la marca/ empresa, coordinándose con el resto del equipo de trabajo para ofrecer un servicio de calidad y valor añadido.

CR2.1 El formato del evento, interno o externo, como las mesas redondas, conferencias, talleres, encuentros, ferias, entre otros, se determina, definiendo las necesidades de los distintos públicos (ponentes, moderadores, invitados, entre otros) y las posibilidades del espacio, planificando el contenido, para asegurar la transmisión del mensaje.

CR2.2 Los eventos, internos o externos, con sus respectivos soportes y objetivos organizacionales o de comunicación, se determinan, planificando la acción con el equipo de la marca/empresa para garantizar un servicio de calidad y el cumplimiento de las demandas de la clientela.

CR2.3 El espacio/sede (Venue) en el que se celebra el evento, interno o externo, se determina, valorando su capacidad, disponibilidad, originalidad, localización y seguridad, para adecuarlo a las necesidades y objetivos del evento, integrando los componentes necesarios de decoración, menaje, medios audiovisuales, entre otros.

CR2.4 El contenido del evento, interno o externo, como ponencias, espectáculos, exhibiciones, música o degustaciones, entre otros, se planifican en el cronograma, determinando acciones específicas en los plazos y forma, establecidos en la planificación del evento, para marcar el ritmo del mismo.

CR2.5 El montaje del evento, interno o externo, se planifica, supervisando la acción entre los proveedores, como la decoración, el mobiliario, medios audiovisuales, imprenta, el catering, entre otros y el equipo de producción del evento, asegurando que la coordinación se haga de manera eficaz y resolutive.

CR2.6 El personal destinado al evento, interno o externo, se determina calculando el número de técnicos y profesionales necesarios, como montadores, carpinteros, conductores, azafatos, cocineros, camareros o técnicos audiovisuales, entre otros, y asignándoles roles y responsabilidades, para asegurar su coordinación antes, durante y después del evento.

CR2.7 El plan de seguridad del equipo interno y/o externo, y proveedores contratados, se determina, cumpliendo la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales.

RP3: Cuantificar la propuesta económica, determinando la estrategia de rentabilidades del evento de marketing y comunicación (interno o externo), para garantizar el cumplimiento de los objetivos trazados por la marca/empresa.

CR3.1 La propuesta económica se calcula, solicitando el presupuesto individual de las partidas necesarias para la ejecución del evento, como el material de producción, mobiliario, catering, audiovisuales, espacios o personal, entre otras, sumándolo, con objeto de obtener el dato de inversión.

CR3.2 Los presupuestos definitivos se revisan con los proveedores, cotejando la verosimilitud, exactitud y adecuación a lo solicitado y las posibles desviaciones con objeto de asegurar y optimizar la inversión efectuada en el evento.

CR3.3 El beneficio del evento corporativo se mide, obteniendo el precio de las diversas partidas, entre los que se encuentran los costes fijos y variables, internos y externos del evento, sumándoles el beneficio industrial para asegurar la inversión.

CR3.4 La estrategia de rentabilidad del evento corporativo se desarrolla, optimizando y reduciendo costes fijos y variables, negociando tarifas y rappels con proveedores, planificando la estrategia de compras e inversiones, para mejorar la rentabilidad del evento.

RP4: Realizar operaciones de gestión en la celebración y conducción del evento, respetando las indicaciones del libro de producción del mismo y las normas de protocolo y criterios establecidos sobre organización, normativa aplicable sobre Ordenación y Precedencias en el Estado, usos y costumbres, para un desarrollo conforme a los objetivos fijados por los organizadores.

CR4.1 El protocolo y ceremonial se determina, teniendo en cuenta el tipo de evento, las autoridades asistentes, programa previsto y respetando las normas de protocolo y ceremonial habitual en el sector y cultura empresarial de la organización.

CR4.2 El orden de precedencia de los asistentes al evento se establece, según la normativa oficial aplicable, usos y costumbres del sector, rango y representación institucional que ostenten u otros criterios establecidos por la organización y programa del evento, disponiendo el lugar, asientos, posición y orden de participación que ocupan.

CR4.3 La imagen personal y forma de expresión, verbal y no verbal, se adapta al tipo de evento, promoviendo, con los asistentes y clientela, unas relaciones cordiales y de confianza.

CR4.4 El tratamiento protocolario de los asistentes al evento se emplea de acuerdo a la jerarquía, rango y representación institucional que ostenten durante la presentación y desarrollo del mismo.

CR4.5 El desarrollo del evento se facilita, creando una atmósfera positiva y actuando de forma educada y amable.

CR4.6 La regidora del evento se conduce conforme a lo establecido en el programa o cronograma, briefing y normas de protocolo y ceremonial reconocidos y establecidos.

CR4.7 La participación de los asistentes, intervinientes, representantes de los medios u otros agentes o actores se organiza de acuerdo al protocolo, orden establecido y usos habituales.

CR4.8 La colocación y situación de elementos, paneles, carteles, escudos y banderas oficiales o de la organización, se determina, de acuerdo a la normativa aplicable del país de la bandera o a la normativa internacional cuando intervienen autoridades de distintos países, y atendiendo al protocolo empresarial.

RP5: Supervisar el desarrollo del evento de marketing y comunicación, resolviendo las incidencias que surjan, de forma proactiva, para la ejecución y desarrollo del mismo.

CR5.1 Las condiciones del lugar/sala, recursos, equipo y material para el desarrollo del evento, se comprueban, garantizando que cumplen con el tipo de evento y programa establecido y, en caso negativo, tomándose medidas correctoras para su cumplimiento.

CR5.2 La entrega de folletos, materiales o cualquier otro elemento utilizado durante el evento, se supervisa, controlando tiempo, forma e instrucciones recibidas, y siguiendo el protocolo establecido por los organizadores.

CR5.3 Las necesidades de los asistentes y participantes durante el evento se atienden, con eficacia y prontitud, cumpliendo el procedimiento establecido por la organización, en los protocolos de actuación.

CR5.4 El cumplimiento de las instrucciones de acceso, protocolo y seguridad del evento se verifica, garantizando su realización conforme a los criterios y normas de seguridad establecidos por la organización.

CR5.5 Los imprevistos que surjan durante el desarrollo del evento se resuelven, en el límite de su responsabilidad, adoptando las medidas correctoras necesarias y canalizando aquellas fuera de su responsabilidad, a los responsables respectivos, para que puedan ser resueltos con celeridad.

CR5.6 La asistencia de los participantes durante el evento se controla, gestionando su inscripción, con ayuda de "software" o procedimiento electrónico, siempre que sea posible, siguiendo el protocolo y procedimiento establecido por la organización, solicitando los datos que sean necesarios, evitando repeticiones y duplicidades y registrando a los asistentes, en caso necesario.

CR5.7 La solicitud y registro de los datos personales de los asistentes se realiza, cumpliendo la normativa aplicable en materia de protección de datos y asegurando los protocolos de seguridad para una custodia.

CR5.8 Las condiciones establecidas con patrocinadores, en el caso de patrocinio del evento, se comprueban, garantizando que se ajustan con las acordados en el plan de patrocinio.

RP6: Elaborar informes de desarrollo y comunicados del evento para su transmisión a patrocinadores, socios, medios de prensa y superiores jerárquicos, destacando los factores clave de su éxito en función de lo obtenido en los indicadores de rendimiento (KPIs).

CR6.1 Los indicadores clave de rendimiento o KPIs se definen, midiéndolos para obtener datos numéricos o porcentajes con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos trazados por la entidad organizadora del evento y la satisfacción de la clientela.

CR6.2 El informe del evento se elabora, analizando los resultados, datos obtenidos e incidencias resueltas, y adaptándolo a las necesidades y público, interno o externo, al que se dirige: superiores jerárquicos, patrocinadores, socios y medios de prensa.

CR6.3 Los comunicados de prensa del evento se redactan, incluyendo los resultados y gestionando su difusión en prensa, página web o medios sociales online, según su caso.

CR6.4 El informe del evento y/o comunicado, se transmite al público al que se dirige, de acuerdo al procedimiento establecido en el plan de comunicación, realizando las gestiones necesarias para su difusión y publicación, en su caso, en la intranet o web de la organización o a través de medios de prensa según se trate de público interno o externo.

**Contexto profesional:**

**Medios de producción:**

Equipos: ordenadores con conexión a Internet, teléfonos móviles, calculadora, escalímetro, planos del espacio y de la distribución de los elementos, escaleta del evento, guion,

discursos y locuciones. Elementos de comunicación digital: gestores de contenidos (CMS), aplicaciones web, aplicaciones y sistemas de gestión y medición para redes sociales, programas de inscripción y gestión de invitados. Elementos informáticos periféricos de salida y entrada de información: instalaciones telemáticas, soportes y materiales de archivo. Material de oficina. Programas (entornos de usuario): bases de datos, procesadores de textos, hojas de cálculo, aplicaciones de gestión de correo electrónico, navegadores de Internet, Intranet, herramientas de seguridad en Internet. Canales de contacto con la clientela: telefonía, e-mail, SMS, página Web, networking, website, chats, e-CRM, e-newsletter, redes sociales u otros canales digitales. Equipos de protección individual (EPI).

### **Productos y resultados:**

Entorno corporativo y competitivo de la marca, analizado. Planificación y operativa de la acción o evento de marketing y comunicación, determinadas. Propuesta económica, cuantificada. Celebración y conducción del evento, asistido. Desarrollo del evento de marketing y comunicación, supervisado. Informe de desarrollo y comunicados del acto/ evento, elaborado.

### **Información utilizada o generada:**

Plan estratégico corporativo y competitivo de la empresa. Plan de comunicación. Estrategia digital. Plan de marketing. Cuadro de mando. Programas y cronogramas. Planes de formación. Normativa aplicable en materia de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Normativa aplicable en materia de protección medioambiental y a la planificación de la actividad preventiva. Normativa aplicable específica en la ejecución de eventos sostenibles. Equipos de protección individualizada (EPI) y Normativa aplicable en materia de prevención de Riesgos Laborales. Normas internas de trabajo (procedimientos, directrices y protocolos, métodos de trabajo, reglamento interno de trabajo, entre otros). Normas externas de trabajo (manual del fabricante del material alquilado, entre otros). Estándares de calidad internos marcados por la empresa y por la clientela. Normas sobre las condiciones de entrega de las mercancías. Normas de protocolo y ceremonial. Protocolos de seguridad. Normativa aplicable sobre Ordenación y Precedencias en el Estado. Usos y costumbres relacionadas con el protocolo. Libro de producción de eventos. Normativa medioambiental.

## **UNIDAD DE COMPETENCIA 5: INTERVENIR EN LA ORGANIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

**Nivel: 3**

**Código: UC2188\_3**

### **Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Obtener información y datos para la organización del plan de medios de comunicación, buscando en fuentes tradicionales y digitales.

CR1.1 Las fuentes de información de medios fiables y/u oficiales se identifican, utilizando técnicas de búsqueda online y offline.

CR1.2 Las variables y datos de la campaña de comunicación de medios, mensaje, presupuesto disponible, público objetivo, entre otros, se identifican, analizando el

briefing de medios del producto/servicios o campaña de comunicación del cliente/ anunciante, entre otros.

CR1.3 Los medios publicitarios disponibles, convencionales y no convencionales, se valoran, según el carácter de la campaña, teniendo en cuenta las innovaciones para la difusión online y offline, así como la elección de estrategias y canales online más adecuadas para su ejecución.

CR1.4 Los datos relevantes para el plan de medios, tales como –audiencia, perfil de audiencia, GPR, entre otros–, se obtienen, haciendo uso de las fuentes de información de medios fiables, tales como: Infoadex (estudio de inversión publicitaria), EGM (Estudio General de Medios), OJD (Oficina de Justificación de la Difusión para prensa escrita), estudios específicos de televisión, encuestas de medios y herramientas online, entre otros.

CR1.5 Las ofertas de espacios publicitarios y condiciones de aparición se obtienen de las agencias de compras de medios, consultando, en caso necesario, algunas de las condiciones o sus variaciones.

CR1.6 Las posibilidades publicitarias digitales de plataformas relacionadas con buscadores online y/o redes sociales (tales como Google Adwords, Bing Ads, Facebook Ads, Instagram Ads, Twitter Ads, LinkedIn Ads, entre otras) que se ofrecen en modo de autoservicio, se obtienen directamente de estas, consultando las opciones de segmentación del público, la tipología de campañas, los formatos de anuncios y las formas de pago disponibles: CPC (costo por clic), CPM (costo por millar o mil impresiones), CPA/CPL (Costo por acción y costo por lead), CPV (costo por visualización), ROI (tasa de retorno de la inversión), tasa de conversión entre otros.

CR1.7 Los datos e información de medios obtenida se presentan de forma ordenada y estructurada utilizando, en caso necesario, una hoja de cálculo o tabla que permita la comparación y el análisis de la información.

RP2: Elaborar actividades del plan de medios y evaluación de las mismas, colaborando con el equipo responsable del mismo, para la toma de decisiones y la combinación de los mismos, de acuerdo a los objetivos de la campaña de comunicación.

CR2.1 La normativa aplicable, relativa a la publicidad del sector y protección de los derechos del consumidor en materia publicitaria, se interpreta, detectando las disposiciones y limitaciones publicitarias de los medios y formas publicitarias de cada producto o servicio.

CR2.2 Los datos e información obtenida de la investigación de medios se introduce, de forma ordenada y estructurada, en el cuadro de mando y/o gestión de la campaña de medios, escogiendo los indicadores de rendimiento y métricas secundarias en base a objetivos de campaña.

CR2.3 Los parámetros y tarifas que condicionan la combinación de medios se actualizan periódicamente, buscando la optimización del plan de medios.

CR2.4 El coste de las opciones de las combinaciones de comunicación, se calcula a partir del análisis de las tarifas y condiciones de los medios, valorando su actualización en el caso de modificaciones y variaciones en los mismos.

CR2.5 El impacto de las distintas combinaciones se calcula, utilizando ratios de impacto GRP (gross rating points), CPM (Coste por mil o impacto útil), datos de rentabilidad (ROI), entre otros datos objetivos.

CR2.6 Las posibles combinaciones de medios se contrastan, con las necesidades y presupuesto disponible, considerando las posibilidades que permitan rentabilizar los recursos y el impacto requerido.

CR2.7 La propuesta de combinación de medios se realiza, valorando el cuadro comparativo de la campaña en medios, justificando la opción más apropiada para la clientela o la organización en base a sus objetivos de negocio.

CR2.8 Las posibilidades de combinación que resultan del cuadro de mandos/gestión de la campaña en medios se transmiten, mediante un informe, al responsable de la campaña para la toma de decisiones respecto a la combinación optimizada del plan de medios.

RP3: Realizar el seguimiento y control del cursaje de emisión para la ejecución del plan de medios de comunicación, respetando los plazos y formatos establecidos en el mismo.

CR3.1 Las órdenes relativas a la emisión del plan de medios se cursan a cada soporte/medio de acuerdo a los criterios establecidos por cada uno de ellos negociando, en su nivel de responsabilidad, las condiciones que permitan su ejecución en tiempo y forma.

CR3.2 La emisión del plan de medios se monitoriza de acuerdo a las condiciones acordadas, a través de herramientas de análisis y seguimiento de datos y por todo tipo de instrumentos sensibles: de lectura, audición, visualización, entre otros.

CR3.3 La aparición de los elementos/formatos publicitarios se comprueba, garantizando que se corresponden con los medios y soportes previstos, de acuerdo a la frecuencia, tiempo y condiciones contratados, mediante el análisis de datos reflejados en los mismos.

CR3.4 Los errores, desviaciones u omisiones sobre el plan de medios de comunicación se transmiten a los responsables de acuerdo al protocolo de actuación para el caso de imprevistos establecido para su resolución.

CR3.5 Los datos de seguimiento y control del plan de medios se registran en una herramienta online, aplicación o documento/informe destinado a medir la eficacia, rentabilidad y posibilidades de mejora del plan de medios ejecutado.

CR3.6 El informe de control de emisión o cursaje se elabora, utilizando la información recabada por las herramientas de control, conforme a las especificaciones recibidas por las personas responsables del informe.

RP4: Controlar la emisión de contenidos no pagados, aparecidos en medios, siguiendo criterios establecidos por la marca, para el seguimiento de la cobertura informativa.

CR4.1 Los medios y soportes objeto de cobertura informativa se recopilan, seleccionando aquellos de control de acuerdo a los criterios establecidos por la entidad interesada (marca, agencia, entre otros).

CR4.2 Los contenidos relacionados con las palabras-clave (key words), objeto del seguimiento y cobertura informativa, se localizan, rastreando los medios y soportes objeto de cobertura informativa, utilizando todo tipo de instrumentos sensibles (lectura, audición, visualización, entre otros), de acuerdo a los criterios pactados.

CR4.3 Los contenidos localizados se digitalizan de acuerdo a los criterios establecidos por la entidad responsable del plan de medios, lugar y espacio dedicado, entre otros, archivándolos en un registro, convencional e informático, utilizando aplicaciones de almacenamiento seguro de datos.

CR4.4 Los contenidos en medios no escritos y cobertura informativa realizada, se localizan, visionando las imágenes, minutándolas y tomando los datos de tiempo, entre otros procedimientos.

CR4.5 El informe de cobertura informativa/mediática y «press-clipping» se redacta, incluyendo los contenidos y noticias localizadas, fecha y lugar de publicación, conforme al estilo, edición y criterios de maquetación.

**Contexto profesional:****Medios de producción:**

Equipos: ordenadores personales en red local con conexión a Internet. Instrumentos sensibles de monitorización: lectura, audición, y visualización, entre otros. Elementos y aplicaciones de registro y archivo convencional e informático de textos, audio, imágenes y vídeo. Aplicaciones informáticas de bases de datos, procesadores de texto y hojas de cálculo. Aplicaciones informáticas de almacenamiento de datos con sistemas de seguridad incorporados.

**Productos y resultados:**

Información y datos para la organización del plan de medios, obtenida. Actividades del plan de medios, elaboradas. Seguimiento y control del cursaje de emisión, realizado. Emisión de contenidos no pagados, aparecidos en medios, controlados.

**Información utilizada o generada:**

Información y datos relevantes de fuentes de información de medios y de la campaña. Datos de seguimiento y control del plan de medios. Estudios e informes de medios EGM, OJD, entre otros. Normativa aplicable en materia de publicidad y protección de los derechos del consumidor. Plan y «briefing» de medios. Información recogida de fuentes de principales motores de búsqueda y herramientas online. Normativa aplicable en materia de protección de datos. Plan sobre Prevención de Riesgos Laborales. Plan de Gestión de Crisis. Normativa medioambiental.

**UNIDAD DE COMPETENCIA 6: ELABORAR PIEZAS DE MARKETING Y COMUNICACIÓN****Nivel: 3**

**Código: UC2189\_3**

**Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Planificar el proceso de recopilación y preparación del contenido, texto e imágenes para la elaboración de piezas de marketing y comunicación, en soportes offline y online, respetando la normativa aplicable en materia de propiedad intelectual, derechos de autor y explotación.

CR1.1 La estructura del trabajo a realizar se planifica en función de los objetivos de comunicación planteados por las personas responsables de la organización.

CR1.2 Las fuentes de información secundaria, bancos de imágenes y vídeos se identifican de acuerdo a los objetivos, contenido y tipo de soporte, canal o material a realizar.

CR1.3 Los materiales, texto e imágenes se seleccionan, aplicando criterios de pertinencia, prestigio y fiabilidad de la fuente, nivel de actualización, coste y plazo de disponibilidad entre otros, de acuerdo con los objetivos del material a realizar.

CR1.4 Los materiales, datos e imágenes extraídos de fuentes externas, se extraen, respetando la normativa aplicable en materia de derechos de explotación y propiedad intelectual.

CR1.5 Los materiales disponibles en bancos de imágenes y vídeos se seleccionan, teniendo en cuenta su adecuación a los objetivos de comunicación, características técnicas, calidad y presupuesto disponible.

RP2: Elaborar piezas de marketing y comunicación, aplicando técnicas y programas de diseño y edición a nivel de usuario, para su posterior implementación en los canales designados por la organización.

CR2.1 El formato de la pieza (texto, folleto, gráfica, video, audio, infografía y otros), se define de acuerdo con los objetivos de transmisión de la información, el briefing u otras indicaciones recibidas por parte de la persona solicitante.

CR2.2 Las necesidades adicionales, de recursos o profesionales especialistas necesarios para realizar las piezas, se transmiten, a través de los medios propuestos por la organización, a las personas responsables para su provisión.

CR2.3 La pieza se compone para su posterior maquetación, respetando principios de armonía, proporción, equilibrio, simetría u otros, aplicando, a nivel usuario, programas de diseño y edición.

CR2.4 Los contenidos textuales de las piezas se redactan, con corrección léxica, ortográfica y sintáctica, respetando el manual de estilo e identidad corporativa de la organización.

CR2.5 Los requisitos de percepción visual, legibilidad y adaptación a los distintos dispositivos –dimensión, cuerpo de los textos, contrastes de color, hábitos de lectura: de derecha a izquierda, de arriba abajo– del material y su contenido se aplican,

teniendo en cuenta las técnicas de diseño y edición de materiales y respetando el manual de estilo e identidad corporativa de los elementos que lo precisen.

CR2.6 El material se elabora conforme al plan previsto por la organización, cumpliendo el calendario previsto para su realización.

RP3: Difundir piezas sencillas de marketing y comunicación, para su transmisión al público objetivo, respetando la normativa aplicable en materia de publicidad e identidad corporativa.

CR3.1 El material se difunde de acuerdo a lo previsto en el plan de medios, utilizando los soportes y canales de comunicación offline y/u online más eficaces y adecuados para la consecución de los objetivos marcados.

CR3.2 El calendario previsto para la difusión de las piezas de marketing y comunicación se cumple, ejecutando las acciones previstas para cumplir el plan de medios (formatos y tiempos de entrega) y contactando, en caso necesario, con proveedores externos de estos servicios.

CR3.3 El seguimiento de difusión de materiales, elaborados por otros profesionales externos, se realiza de acuerdo a lo previsto en el plan de medios establecido por la organización.

CR3.4 La copia de seguridad de los artes finales de las piezas realizadas, se conserva, clasificada y archivada, en soporte informático durante el tiempo de seguridad que se estime.

RP4: Actualizar contenidos del sitio web y otros canales digitales internos y externos de la organización, siguiendo las indicaciones establecidas por la misma, para la optimización de la presencia digital de la compañía en dichos medios.

CR4.1 Las necesidades de actualización de los canales digitales de comunicación interna y externa de la organización se establecen, de acuerdo a criterios relacionados con la periodicidad requerida, la vigencia y relevancia de los contenidos informativos y/o promocionales.

CR4.2 Los contenidos, texto e imágenes se adaptan, en formato y forma, a las especificaciones técnicas de la web y del resto de canales digitales (aplicaciones, blogs, redes sociales, entre otros), teniendo en cuenta los criterios de arquitectura y usabilidad de la información aplicables al canal digital correspondiente.

CR4.3 Los textos o copywriting, así como la elaboración los elementos visuales y/o audiovisuales asociados para los canales digitales de la organización, se redactan de acuerdo a las especificaciones recibidas en relación al contenido, extensión y manual de estilo de la web de la organización.

CR4.4 El contenido de las publicaciones en el sitio web y resto de canales digitales, se actualiza con la periodicidad determinada por la organización, supervisando la implementación de las modificaciones y utilizando las aplicaciones específicas.

CR4.5 Las posibles incidencias surgidas en el curso de la actualización del contenido del sitio web y resto de canales digitales, se solventan, recurriendo, si fuera necesario, a profesionales externos.

**Contexto profesional:****Medios de producción:**

Ordenadores personales en red local con conexión de internet de banda ancha. Sistemas de almacenamiento físicos o digitales, monitores, escáneres, cámaras digitales e impresoras a color. Bancos de imágenes y vídeos. Aplicaciones y herramientas informáticas de tratamiento de imágenes, programas y accesorios de diseño gráfico, de edición y presentaciones. Páginas web, otros canales digitales y programas de tratamiento de las mismas.

**Productos y resultados:**

Proceso de recopilación y preparación del contenido, texto e imágenes, planificado. Piezas de marketing y comunicación, diseñadas. Difusión de piezas sencillas de marketing y comunicación, realizada. Contenidos del sitio web y otros canales digitales, actualizados.

**Información utilizada o generada:**

Información e instrucciones recibidas sobre los objetivos generales de comunicación y los de la campaña específica. Manual de estilo y normativa aplicable en materia de publicidad, propiedad intelectual, derechos de autor y explotación. Criterios establecidos por parte de la organización, acordes con su imagen corporativa. Información relativa a las fuentes, imágenes, vídeos y contenidos utilizados. Información y especificaciones recibidas sobre contenidos, formatos, extensión y redacción del sitio web y resto de canales digitales. Manual de estilo de la web. Prevención de riesgos laborales. Normativa medioambiental.

**UNIDAD DE COMPETENCIA 7: COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL**

Nivel: 2

Código: UC9998\_2

**Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Interpretar el sentido general de la información oral en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, de forma precisa, emitida por cualquier persona o medio de emisión/comunicación, para identificar la aplicabilidad de los datos y garantizar el servicio.

CR1.1 Los medios de producción asociados a las actividades profesionales se detectan para garantizar su identificación en una situación de trabajo, garantizando su comprensión global en función del contexto en el que se utilicen.

CR1.2 La información oral emitida por distintos medios (comunicación, materiales audiovisuales técnicos, videos, CD, DVD u otros, retransmitidos o grabados) se interpreta de forma precisa para favorecer el desarrollo de la actividad, empleando estrategias que permitan inferir los datos recibidos de manera incompleta

discriminando los posibles patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación de uso común o específicos del medio.

CR1.3 Las instrucciones de trabajo, advertencias y consejos de operaciones definidas se interpretan, intercambiando información sobre el tema a tratar, a fin de aplicarlas en el desempeño de su competencia, identificando el contexto de la intervención.

CR1.4 Las necesidades, reclamaciones, incidencias y malentendidos sobre las actividades profesionales manifestadas oralmente por diferentes interlocutores se interpretan, practicando una escucha atenta para extraer las claves principales y presentando, a la vez que transmitiendo distintas soluciones a la persona responsable.

RP2: Interpretar la información y documentación escrita en lengua inglesa con un nivel de usuario básico que contengan estructuras y un léxico de uso común, tanto de carácter general como más específico, para realizar la actividad profesional.

CR2.1 La información escrita en un registro técnico, relativa a documentación referida a la actividad profesional se extrae, procediendo a su resumen y/o interpretación, utilizando herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos).

CR2.2 La documentación técnica escrita se extrae, procediendo a su resumen y/o interpretación, adecuándola a los condicionantes que la pueden afectar (canal de la comunicación: fax, e-mail o carta, costumbres en el uso de la lengua, grafía deficiente, impresión de baja calidad, entre otros).

CR2.3 La información implícita en informes y/o documentos se extrae, procediendo a su resumen y/o interpretación, para facilitar el análisis de la situación aplicando criterios de contextualización y coherencia relacionados con el sector.

CR2.4 Las interfaces de los soportes informáticos que se visualicen se interpretan en función de la actividad profesional para garantizar el registro y la transmisión de los datos.

CR2.5 Las necesidades, reclamaciones, incidencias y malentendidos sobre las actividades profesionales que interactúan con otros interlocutores se interpretan practicando una escucha atenta para extraer las claves principales, presentando y transmitiendo distintas soluciones a la persona responsable.

CR2.6 Los avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro situados en el área de trabajo vinculados a su actividad profesional se interpretan para garantizar la seguridad del trabajador como un acto de preservación de su integridad física.

CR2.7 Los textos escritos traducidos con herramientas de traducción, manuales o informáticas se revisan para su mejor interpretación, aplicando criterios de contextualización a su actividad.

CR2.8 El significado de términos desconocidos escritos, en caso de no poder deducirse del contexto o el apoyo visual, se traduce para asimilar la explicación del término utilizando herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos).

RP3: Transmitir oralmente, interaccionando en lengua inglesa con un nivel de usuario básico con otros interlocutores para realizar las actividades profesionales sobre información relacionada con aspectos técnicos específicos de su competencia, identificando la aplicabilidad de los datos y garantizando servicio.

CR3.1 Los datos para el desarrollo de la actividad profesional se obtienen de las conversaciones y entrevistas mantenidas con otros interlocutores para facilitar su ejecución, a partir de la identificación y valoración de los mismos.

CR3.2 Los datos que se consideren necesarios para el desempeño de la actividad profesional a partir de comunicaciones se extraen utilizando recursos de apoyo a la traducción expresándolos en lengua estándar, con claridad, razonable fluidez y corrección, para la obtención del nivel de información previsto requiriendo, en su caso, las aclaraciones pertinentes para su completa comprensión, aplicando las normas de cortesía, protocolo asociadas al marco cultural u otras adecuadas a contextos de comunicación formal e informal.

CR3.3 La información contextual y no oral que se produce en conversaciones en grupo, visitas, negociaciones, reuniones de trabajo se interpreta procediendo al contraste con el contexto, antecedentes o testimonios para fidelizar los datos a obtener, teniendo en cuenta el tono, humor, significado de expresiones idiomáticas, chistes y comportamientos de los interlocutores.

CR3.4 Las comunicaciones se realizan para conseguir un intercambio de información estandarizado referido a su actividad profesional, garantizando su fiabilidad a través de consultas a la normativa aplicable o a normas internas del propio trabajo o empresa.

CR3.5 Los elementos lingüísticos léxicos y funcionales en un intercambio oral de información se aplican, si procede, para facilitar la interpretación y comunicación, teniendo en cuenta las características del sector.

RP4: Expresar oralmente en lengua inglesa con un nivel de usuario básico la información relacionada con aspectos técnicos de la actividad profesional, adaptándose al canal de comunicación, presencial o a distancia que garantice la transmisión de la misma.

CR4.1 Las consideraciones técnicas de operaciones emitidas de forma oral relativas al uso de productos o ejecución de trabajos se comunican para garantizar la ejecución de las actividades en cualquier contexto (presencial, radiofónico o virtual), considerando las características del medio.

CR4.2 La información expresada de forma oral se emite para facilitar la comunicación de actividades profesionales utilizando vocabulario y construcciones gramaticales que permitan hacerse entender en la transmisión de la misma.

CR4.3 La caracterización sobre los medios de producción presentadas por los interlocutores que interactúan en el desempeño de las actividades profesionales se interpretan para su posible resolución presentando distintas soluciones al superior responsable.

RP5: Cumplimentar en lengua inglesa con un nivel de usuario básico la documentación, textos rutinarios, sencillos y coherentes, redactando, si procede, teniendo en cuenta la

terminología al uso, relativa a expresiones, estructura y formas de presentación para dar respuesta a la actividad profesional.

CR5.1 La documentación se redacta a partir de varias fuentes seleccionadas con coherencia discursiva a fin de conseguir un desempeño efectivo de la actividad profesional, en base al conocimiento de la terminología del sector y de la normativa aplicable en el desempeño de su competencia.

CR5.2 Las expresiones usuales requeridas en los diferentes tipos de documentación (escritos, faxes, formularios, mensajes electrónicos, entre otros) se aplican en cualquier comunicación o documentación exigida, para diligenciar los escritos según costumbre y expresiones propias del sector.

CR5.3 Las consideraciones (características del producto, precio, condiciones de pago, transporte, entre otros) presentadas/recibidas, escritas/verbalizadas vinculadas a los interlocutores relacionados con la actividad profesional se interpretan para su posible resolución presentando distintas soluciones al superior responsable.

**Contexto profesional:**

**Medios de producción:**

Herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos).

**Productos y resultados:**

Interpretación del sentido general de la información oral, de la información y documentación, transmisión oral, expresión oral, cumplimentación de documentación en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, respectivamente.

**Información utilizada o generada:**

Información procedente de medios de comunicación, materiales audiovisuales técnicos, videos, CD, DVD u otros, retransmitidos o grabados. Instrucciones de trabajo/advertencias/aviso/consejos/especificaciones técnicas. Necesidades/reclamaciones/incidencias/malentendidos. Normativa aplicable, recomendaciones internacionales y normas internas de trabajo. Informes, manuales, planos, cartas, faxes, revistas, libros, páginas de Internet, «software», foros, glosarios en línea, correos electrónicos. Interfaces de los soportes informáticos. Avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro. Escritos, faxes, formularios, mensajes electrónicos, jerga y expresiones propias del sector.

**MÓDULO FORMATIVO 1: SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE MERCADOS**

**Nivel: 3**

**Código: MF1007\_3**

**Asociado a la UC: OBTENER DATOS PARA EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE MERCADOS**

**Duración: 120 horas**

**Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Analizar la incidencia de las variables del macro y microentorno de las empresas u organizaciones en la actividad comercial, utilizando información proveniente de bases de datos y estadísticas, para utilizarla en la toma de decisiones.

*CE1.1 Explicar los efectos de las magnitudes macro y microeconómicas que afectan a una organización, sus subsistemas de información y Sistema Internacional de Mercados (SIM), diferenciando entre aquellas variables que son o no controlables a la hora de realizar un análisis del entorno.*

*CE1.2 Identificar las organizaciones e instituciones económicas que regulan los mercados con independencia del ámbito territorial, así como los métodos de segmentación de mercados, para utilizarlos en la investigación preliminar a la recogida de información.*

*CE1.3 Explicar el impacto de los procesos de integración económica a nivel nacional e internacional en la competencia de los mercados, realizando un análisis comparativo (benchmarking) de los competidores con independencia del ámbito territorial.*

*CE1.4 Realizar un análisis de mercado sobre la información no disponible, para su aplicación en técnicas de recogida de información primaria, analizando aquellas que pueden ajustarse a un estudio de mercado relativo al lanzamiento de un nuevo producto o comercialización de un producto ya existente.*

*CE1.5 Explicar, utilizando un esquema, las técnicas de recogida de información que hay, diferenciando entre aquellas cuantitativas de las cualitativas e identificando para qué tipo de estudios se utilizan.*

*CE1.6 Elaborar un modelo de cronograma de plazos para la obtención de información a través de las diferentes técnicas de recogida, tales como encuestas, paneles, entrevistas, entre otras.*

*CE1.7 En un supuesto práctico en el que se establecen las necesidades de información de una organización, para la promoción de un determinado producto/ servicio en un mercado con independencia del ámbito territorial:*

*– Seleccionar las variables del macro y microentorno de la organización objeto de estudio, para la obtención de datos que se puedan utilizar en un análisis PESTEL y DAFO y GAME.*

*– Explicar la influencia o relación de las variables entre sí y con las necesidades de información de la organización, estableciendo aquellas que son o no controlables por la empresa.*

*– Determinar las técnicas de recogida de información a utilizar, así como parámetros y objetivos de estudio, basándose en los datos primarios que se necesitan en la organización y teniendo en cuenta aquellos secundarios disponibles.*

*– Señalar un plazo y presupuesto para la obtención de la información de los mismos, utilizando cronogramas y hojas de cálculo.*

C2: Definir procedimientos de organización de datos obtenidos en el desarrollo de una actividad comercial, para configurar un sistema de información de mercados (Sistema Internacional de Mercados-SIM), utilizando diversos canales de recogida, tanto online como offline, y aplicaciones informáticas de organización y gestión de información y bases de datos.

*CE2.1 Explicar la tipología de datos que son procesados por un Sistema Internacional de Mercados (SIM), para su tratamiento, indicando la finalidad para la que se destinan.*

*CE2.2 Describir las características de idoneidad de la información obtenida mediante motores de búsqueda online, explicando las ventajas e inconvenientes de los mismos en la elaboración de bases de datos para un Sistema Internacional de Mercados (SIM) dentro de una organización.*

*CE2.3 Identificar las ventajas que proporciona un CRM en la gestión de venta con la clientela y la obtención de información de los mismos por diversos canales de comunicación en una organización, indicando, en un cuadro/esquema, los canales de recogida de información (punto de venta, RRSS, foros, encuestas online entre otras) y la información obtenida en cada tipo de canal.*

*CE2.4 En un supuesto práctico, a partir de unos datos comerciales recogidos para un SIM, utilizando una aplicación informática para la recogida y almacenamiento de información:*

*– Tabular los datos comerciales de acuerdo a criterios de clasificación, atendiendo al tipo de información (cuantitativa o cualitativa) recogida en los mismos.*

*– Aplicar estadísticos sin especial grado de complejidad –media, varianza, tasas de variación y/o tasas de comparación, entre otros– para el análisis de información de mercado.*

*– Comparar los resultados estadísticos obtenidos con hipótesis de partida, previamente formuladas en el diseño del estudio, obteniendo contrastes que corroboren dichas formulaciones.*

*– Organizar los datos obtenidos con aplicaciones informáticas de gestión y tratamiento de la información disponibles, para su posterior análisis.*

*CE2.5 En un supuesto práctico de estudio comercial sobre un producto o marca con unas necesidades de información definidas e identificada una población objetivo:*

*– Confeccionar un cuestionario para la obtención de información, utilizando una herramienta informática de elaboración de cuestionarios o formularios, para su uso en múltiples plataformas.*

*– Simular la realización de un pre-test o cuestionario piloto aplicándolo a un grupo determinado y reducido de personas, para detectar errores en el diseño del mismo y corregir las dudas que pudieran surgir durante su aplicación.*

– Explicar las ventajas e inconvenientes de los distintos modos de cuestionarios: encuesta cuantitativa estructurada, entrevista cualitativa en profundidad con guion u otros.

CE2.6 Reconocer procedimientos de control para garantizar la calidad y fiabilidad de datos en los procesos de recogida de información.

CE2.7 Explicar los aspectos a tener en cuenta en la elaboración de un presupuesto para recopilar datos en un Sistema Internacional de Mercados (SIM), señalando las partidas de gastos requeridas en su elaboración.

CE2.8 En un supuesto práctico en el que se ha recogido, a través de una investigación comercial, datos procedentes de diferentes tipos de fuentes internas y externas a una organización:

– Determinar la idoneidad de los datos obtenidos, aplicando criterios de control de los mismos, basados en la fiabilidad, autoría, actualidad, realismo, relevancia, entre otros.

– Clasificar los datos según el tipo de fuente de información de donde proceden (interna o externa, primaria o secundaria).

– Aplicar, en su caso, herramientas y aplicaciones informáticas adecuadas para el tratamiento de la información y su posterior actualización.

C3: Analizar los datos obtenidos en un Sistema Internacional de Mercados (SIM), utilizando diferentes técnicas de análisis estadístico, para la interpretación de los mismos.

CE3.1 Identificar técnicas, herramientas informáticas y cuadro de datos que posibiliten la obtención, organización, archivo y mantenimiento actualizado de información, facilitando el acceso a la misma.

CE3.2 Determinar los parámetros que deben considerarse al juzgar la fiabilidad y coste de la información primarias y secundarias, discriminando entre fuentes válidas o no a la hora de recabar datos para un Sistema Internacional de Mercados (SIM).

CE3.3 Aplicar técnicas estadísticas para la obtención de información de un mercado, calculando promedios, tendencias y cuota de mercado, entre otros, mediante el uso de aplicaciones informáticas de análisis y tratamiento de datos.

CE3.4 En un supuesto práctico, a partir de datos recogidos en un Sistema Internacional de Mercados (SIM), aplicando un programa informático:

– Calcular estadísticos de análisis –media, varianza, tasas de variación y/o tasas de comparación, entre otros– para la obtención de información relativa a tendencias, cuota de mercado u otros.

– Comparar los resultados estadísticos obtenidos con supuestos prácticos de hipótesis de partida formuladas en un estudio diseñado.

*CE3.5 Indicar procedimientos de control para garantizar la calidad y fiabilidad de los datos en procesos de recogida de información, asegurando la confidencialidad de los mismos conforme a la normativa aplicable en materia de protección de datos.*

C4: Aplicar técnicas estadísticas de tratamiento y análisis de información disponible en un Sistema Internacional de Mercados (SIM), para la elaboración de informes de conclusiones.

*CE4.1 Describir recursos gráficos, formatos de presentación y cuadros de datos de los que dispone una organización, utilizando aplicaciones informáticas de presentación de conclusiones y recomendaciones.*

*CE4.2 Confeccionar un modelo de informe comercial en el que se reflejen sintéticamente las conclusiones de un estudio, relacionando los resultados obtenidos del análisis estadístico con el objeto de una investigación, utilizando técnicas de visualización de datos y elementos visuales, gráficos y mapas, para detectar tendencias, valores atípicos y patrones en los datos.*

*CE4.3 Elaborar una relación de gráficos, tablas, material adicional de ayuda, cuestionarios, hojas de cálculo y bases de datos entre otros, utilizados en una recogida de información para integrar en un informe de resultados, explicando la estructura del mismo y las partes que debe contener.*

*CE4.4 En un supuesto práctico de diseño de formato de presentación de información, a partir de unos datos recogidos para un Sistema Internacional de Mercados (SIM), aplicando un programa informático:*

*– Identificar los datos que es necesario presentar, determinando los archivos que los contienen o creando otros que debieran contenerlos.*

*– Elaborar un informe con los resultados, presentando la información obtenida de manera ordenada y sintética y diseñando los formatos atendiendo a su funcionalidad.*

*– Incluir en el informe imágenes, videos, gráficos y otros objetos de acuerdo a indicaciones dadas sobre diseño y presentación.*

*CE4.5 Realizar una presentación de los aspectos representativos de un informe de resultados, exponiendo la información obtenida de un estudio, teniendo en cuenta objetivos y metodología del mismo, mediante una aplicación informática de presentaciones.*

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.7; C2 respecto a CE2.4, CE2.5 y CE2.8; C3 respecto a CE3.4 y C4 respecto a CE4.4.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.

Concienciarse con el cuidado del Medio Ambiente.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del sexo.

Compartir información con el equipo de trabajo.

## **Contenidos:**

### **1. Sistema de información de mercados**

Sistema de Información de Mercados (Sistema Internacional de Mercados-SIM). Características y finalidad de la estructura del SIM de una empresa. Subsistemas asociados al SIM. Tipología de datos del SIM. Flujos y frecuencias de la información en la actividad comercial de las empresas.

### **2. Métodos y fuentes de obtención de información comercial**

Fuentes de información económica y empresarial. Fiabilidad y rentabilidad. Métodos de obtención de información primaria: encuesta, observación, experimentación, investigación de gabinete –desk research–, análisis comparativo –Benchmarking–, técnicas de grupo, y otros. Planificación de la investigación comercial. Elaboración de encuestas. Presupuesto y costes de la investigación. Organización del trabajo de campo. Temporalización. Motores de búsqueda en Internet y tecnologías aplicadas a la investigación comercial. Plataformas ERP y CRM. Normativa aplicable en materia de protección de datos y códigos éticos de obtención de la información. Normativa aplicable en materia de riesgos laborales en la recogida de información.

### **3. Aplicación de técnicas estadísticas al Sistema Internacional de Mercados (SIM)**

Organización y representación de los datos e información económica y comercial. Análisis univariante y multivariante de datos e información comercial. Técnicas de inferencia estadística. Técnicas de segmentación de mercados. Utilización de paquetes informáticos integrados aplicables al tratamiento estadístico de la información.

### **4. Análisis de las variables del macro y microentorno en el Sistema Internacional de Mercados (SIM)**

El entorno: macroentorno y microentorno de la empresa. Análisis del macroentorno: concepto y variables. Variables del entorno socio-económico. Variables del entorno político. Variables del entorno legal. Variables del entorno medioambiental/ecológico. Variables del entorno cultural. Análisis del microentorno: variables que determinan el comportamiento del consumidor. Análisis de la competencia en entornos digitales y no digitales. Análisis DAFO. Análisis CAME. Métodos y criterios de segmentación de la clientela. El posicionamiento de la empresa en el mercado. Simulación de un proceso de investigación aplicado a un grupo de consumidores.

## **Parámetros de contexto de la formación:**

### **Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo

en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

#### **Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la obtención de datos para el sistema de información de mercados, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

#### **MÓDULO FORMATIVO 2: POLÍTICAS DE MARKETING**

**Nivel: 3**

**Código: MF2185\_3**

**Asociado a la UC: REALIZAR INFORMES DE DEFINICIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS POLÍTICAS Y PLAN DE MARKETING**

**Duración: 150 horas**

#### **Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Analizar la situación del mercado de productos y servicios, a partir de datos comerciales, cuantitativos y cualitativos, informes y estudios de mercado, extrayendo conclusiones respecto a las oportunidades, amenazas, debilidades y fortalezas de una organización en el mercado.

*CE1.1 Clasificar los productos, según distintas dimensiones, criterios de mercado, características, entre otros, elaborando un cuadro clasificatorio de los mismos.*

*CE1.2 Explicar la finalidad y características de la técnica del análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades), analizando datos de tendencias, cuotas de mercados, entre otras, en distintos productos, servicios y marcas y poniendo ejemplos del mismo.*

*CE1.3 En un supuesto práctico de una serie de datos referidos a la situación y evolución de un mercado, segmentación y posicionamiento de un producto o servicio existente:*

– *Calcular la dimensión y cuotas de mercado de los fabricantes o distribuidores del producto, haciendo uso de hojas de cálculo.*

– *Analizar los posicionamientos existentes para detectar nichos en el mercado, utilizando un mapa perceptual en hoja de cálculo, describiendo los resultados en un informe.*

– *Evaluar la oportunidad de lanzamiento de un nuevo producto, servicio o marca y las características que debe poseer, comparando las cuotas de mercado y atributos de productos de otras marcas en el mercado.*

*CE1.4 En un supuesto práctico relativo a la política de producto de una empresa y a partir de una serie de datos referidos a la evolución de un mercado, calidad de los productos, precios, cuota del mercado, segmentación y posicionamiento de marcas existentes:*

– *Elaborar un mapa perceptual de posicionamiento, en base a los precios y la calidad de marcas, utilizando una hoja de cálculo para su realización.*

– *Señalar la tipología de productos según sus atributos, y la percepción que tienen los consumidores de las mismas en base a la cuota de mercado de los productos para establecer una estrategia comercial.*

– *Identificar las innovaciones en el mercado relacionadas con el producto objeto de estudio.*

– *Evaluar la oportunidad de lanzamiento de un nuevo producto, siguiendo criterios de dimensión del mercado y cuantificación de posibles consumidores, utilizando métodos de estimación de ventas de nuevos productos.*

– *Analizar los posibles posicionamientos existentes en las marcas operantes en el mercado, con la finalidad de detectar nichos en el mismo, utilizando una hoja de cálculo para representar los resultados.*

– *Definir los rasgos que caracterizan un posible nuevo producto que se lance al mercado para cubrir nichos no satisfechos, recurriendo a estrategias de análisis de la cartera de productos dentro de una organización.*

– *Confeccionar un informe en el que se reflejen las conclusiones, relacionando los resultados obtenidos del análisis con el objeto del estudio e indicando posibles estrategias de lanzamiento.*

– *Utilizar aplicaciones informáticas para la obtención, presentación del trabajo, archivo y posterior utilización y ampliación.*

*CE1.5 En un supuesto práctico de análisis de marcas, operando en un mercado de un producto o servicio determinado, con datos facilitados por bases de datos externas:*

– *Segmentar el mercado, haciendo uso de tablas en hojas de cálculo, utilizando al menos dos métodos de segmentación.*

– Realizar un análisis comparativo (Benchmarking) de los competidores que intervienen en el mercado, identificando qué proceso, área o producto queremos mejorar en un negocio determinado, y qué competidores poseen las mejores prácticas para ver si la comparación pudiera servir.

– Definir qué indicadores medir y el método para recopilar datos, analizando la discrepancia de lo medido con las formas de operar de la organización.

– Proponer estrategias de desempeño futuro de acuerdo a la comparativa, a las posibilidades y a los agregados de valor, elaborando un cuadro de conclusiones de los mismas.

– Fijar las metas y tiempos de integración de la nueva práctica dentro de la estructura funcional existente, realizando un cronograma.

– Ejecutar la integración, midiendo resultados y fijando periodos para evaluación, revisión e incorporación de un proceso de mejora continua.

CE1.6 Enumerar formas de diferenciación que se pueden dar para su uso en la determinación de estrategias de penetración en un mercado, indicando para qué sirven y las ventajas de las mismas.

CE1.7 Describir las variables que se incluyen en un informe de actividad de un sitio web; y de tráfico de los distintos perfiles de redes sociales, haciendo uso de herramientas online de análisis de datos.

CE1.8 En un supuesto práctico de análisis de datos para la elaboración de un plan de marketing en una organización, utilizando los datos obtenidos del entorno macro y micro:

– Tabular la información, utilizando hojas de cálculo, con gráficos de resultados.

– Confeccionar un informe, relacionando los resultados obtenidos del mercado en un cuadro de conclusiones sobre oportunidades, amenazas, debilidades y fortalezas existentes, y haciendo uso de tablas dinámicas en hojas de cálculo.

C2: Analizar la situación de una cartera de productos, líneas y gamas, y de la clientela, sus motivaciones y comportamientos, para evaluar la adecuación y oportunidad de entrada de otros nuevos, definiendo estrategias de marketing para el lanzamiento de los mismos en el mercado.

CE2.1 Explicar los atributos, características y clasificación de los productos de consumo en un mercado, según distintas categorías, diferenciando entre línea y gama.

CE2.2 En un supuesto práctico de análisis de productos, con datos sobre su tasa de crecimiento, cuota de mercado, precio, entre otros:

– Realizar una matriz BCG (Boston Consulting Group) de los mismos, indicando qué productos se deben mantener en cartera, cuáles incentivar y los que hay que eliminar de la misma.

– Establecer la posición que ocupan en la matriz, utilizando una gráfica, con coordenadas en función del volumen de ventas y sus posibilidades de crecimiento.

– Indicar estrategias que se pueden aplicar para mejorar la posición de marca, indicando las ventajas e inconvenientes que las mismas pueden tener sobre el producto en el mercado.

*CE2.3 En un supuesto práctico de una empresa multiproducto y/o multimarca propuesta, con datos sobre la gama de productos y sus características:*

– Delimitar los segmentos de mercado para la empresa objeto de estudio, indicando tipos de productos, marcas y servicios.

– Establecer la oportunidad de los productos, servicios y marcas detectados en cada segmento, indicando aquellos nichos no satisfechos.

– Elaborar un informe, mediante soporte informático, para presentar la información derivada del estudio.

*CE2.4 Explicar los tipos de clientes, clasificándolos según variables de perfil sociodemográficas y de comportamiento que motivan la compra de los productos a comercializar.*

*CE2.5 En un supuesto práctico de comercialización de productos, a partir de los datos de una empresa, que vende a través de diversos canales de distribución:*

– Clasificar dichos productos en función de criterios de distribución comercial, costes de la misma y ventas, explicando los problemas y oportunidades que justifican dicha clasificación.

– Elaborar un informe de presentación de los resultados del estudio, indicando los canales más rentables, aquellos que podrían ser sustituidos por otros más eficientes y las posibles mejoras que se podrían introducir en aras a maximizar la eficiencia de los mismos.

– Utilizar aplicaciones informáticas para la obtención, presentación del trabajo, archivo, posterior utilización y ampliación, con vistas a su continua evaluación y actualización.

*CE2.6 Diferenciar las fases del desarrollo de un producto y el ciclo de vida del mismo, proponiendo posibles estrategias de marca a aplicar en cada etapa.*

*CE2.7 En un supuesto práctico de una línea de productos y las circunstancias que rodean la misma en un determinado mercado:*

– Elaborar un informe de resultados, incluyendo los cálculos obtenidos en una investigación relativa al análisis de políticas de marketing, donde se reflejen las diferencias existentes entre la línea de productos presentada al mercado y las de la competencia, en cuanto a precios, productos, distribución y comunicación de los mismos.

– Identificar las debilidades y fortalezas internas, y las oportunidades y amenazas del entorno, que se pueden observarse en dicha línea, analizando y justificando las conclusiones obtenidas.

CE2.8 Proponer acciones de política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en alguna/s de las siguientes áreas: Empleados, Socios, Clientela, Sociedad, Medio Ambiente y Proveedores, indicando en un cuadro: el área en una columna y el tipo de acción en otra.

C3: Analizar variables que componen e influyen en el precio y coste de un producto para la toma de decisiones en la política de precios y tarifas, y márgenes comerciales de una empresa u organización en un mercado.

CE3.1 Identificar las instituciones y normativa legal aplicable en materia de precios, identificando las distintas variables que influyen en el precio y coste de un producto en un mercado.

CE3.2 Explicar los componentes del precio, para la determinación del PVP (precio de venta al público) y coste de los productos y/o servicios en un mercado, indicando aquellos costes que son directos e indirectos.

CE3.3 Explicar los métodos de fijación de precios y costes que hay, poniendo ejemplos de cálculo de cada uno de ellos.

CE3.4 En un supuesto práctico de análisis de precios de un determinado producto en los últimos años:

– Calcular la tendencia de los precios según la influencia de los procesos que intervienen en cada caso, elaborando un gráfico en hoja de cálculo.

CE3.5 En un supuesto práctico de análisis de precios y costes de un producto y un número de unidades de venta previstos:

– Identificar el procedimiento que se utiliza en el cálculo del punto muerto o de equilibrio, calculando el mismo con los datos suministrados.

– Interpretar el resultado, indicando a partir de qué precio se empezará a obtener beneficios en la venta de dicho producto.

– Calcular la elasticidad demanda-precio del bien, ante un incremento del mismo, señalando si es conveniente o no subirlo en base a los resultados obtenidos.

CE3.6 Definir las estrategias de precios que existen, según diversos sistemas de clasificación, poniendo ejemplos de cada una de ellas e indicando las ventajas que presentan para el incremento de las ventas de productos y la captación y/o fidelización de la clientela.

CE3.7 En un supuesto práctico de cálculo del precio final de un bien, dados unos costes (directos e indirectos, fijos y variables) de unos productos:

– Calcular el margen bruto unitario comercial para competir en un mercado, utilizando diversos métodos de cálculo en base a la diferencia entre ingresos y costes (porcentaje sobre el precio de adquisición, porcentaje sobre el precio de venta, comparando con el precio de venta al público de la competencia, entre otros), indicando qué método sería más ventajoso para la organización.

– Calcular el margen neto, teniendo en cuenta otros costes directos e indirectos anexos a la operación (gastos de comercialización, impuestos, entre otros).

CE3.8 En un supuesto práctico de análisis del mercado de un producto, con datos sobre el mismo relativo a precios, marcas, cuotas de mercado, entre otras, obteniendo la información de motores de búsqueda de internet y bases de datos:

– Identificar los productos/marcas que compiten en la misma categoría y precio, elaborando una tabla de datos en hoja de cálculo con los mismos.

– Identificar las estrategias de precios y costes que han utilizado las empresas objeto de estudio en el canal o establecimiento analizado, señalando aquellas estrategias de precios diferenciales, competitivos, de línea entre otras.

C4: Analizar factores que componen la estructura de canales de distribución en un mercado, seleccionando los más adecuados para definir la política de distribución.

CE4.1 Explicar los tipos de canales de distribución, realizando un cuadro resumen de los mismos y un organigrama con el esquema de los posibles intervinientes en cada tipo.

CE4.2 En un supuesto práctico de comercialización de un producto, y dados tres canales de distribución, indicando los esquemas de cada uno de ellos:

– Seleccionar el más adecuado para la optimización de tiempo y costes, realizando un PERT (Técnica de revisión y evaluación de programas o proyectos), usando una hoja de cálculo.

– Definir la red de ventas (propia, ajena o mixta), indicando las características de cada una de ellas, sus ventajas e inconvenientes.

– Indicar si existe una oportunidad de distribuir a través de un canal digital, señalando posibles opciones al respecto.

CE4.3 Identificar las fases de distribución por las que puede pasar un producto para su distribución, desde el lugar de producción hasta el punto de destino o consumidor final, indicando los intermediarios posibles que se pueden encontrar en el uso de un canal corto o largo.

CE4.4 En un supuesto práctico de una empresa que comercializa sus productos, independientemente del ámbito geográfico de distribución y del tamaño de la compañía:

– Clasificar dichos productos en función de criterios de distribución comercial, costes logísticos y de ventas, explicando los inconvenientes y oportunidades que justifican

dicha clasificación y elaborando un informe que presente la información derivada del estudio.

– Utilizar aplicaciones informáticas para la presentación del trabajo, archivo y posterior utilización y ampliación del mismo.

CE4.5 Clasificar los tipos de distribución que hay en función del grado de intensidad (intensiva, exclusiva y selectiva), elaborando un esquema de cada tipo, con las ventajas e inconvenientes del mismo y poniendo ejemplos de cada uno.

CE4.6 Diferenciar los intermediarios que intervienen en el proceso de distribución, distinguiendo entre mayoristas y minoristas, en función de los canales de comercialización.

CE4.7 En un supuesto práctico de comercialización de un producto, teniendo en cuenta las variables que intervienen en un canal de distribución, coste de adquisición del bien:

– Calcular el coste total, aplicando precios-tipo, elaborando un escandallo de los costes de consecución del pedido, márgenes y comisiones para la puesta del producto en el punto de venta.

CE4.8 Señalar los puntos a tener en cuenta en la elaboración de un informe sobre conclusiones y propuestas, referidas a los canales de distribución, para su incorporación en un plan de marketing.

C5: Analizar acciones de comunicación comercial que pueden desarrollarse en un mercado, para la elaboración de la política del mix de comunicación, considerando aspectos a tener en cuenta sobre el producto, la marca, el público objetivo, entre otros, en diversos canales, soportes y formatos de comunicación, convencionales y digitales.

CE5.1 Describir los tipos de comunicación comercial, medios, soportes y formatos más utilizados en el ámbito empresarial en la práctica comercial, elaborando un cuadro resumen de los mismos.

CE5.2 Diferenciar los tipos de objetivos (empresariales, comerciales y de publicidad y comunicación) en una organización, discriminando entre aquellos cuantitativos y cualitativos, los que buscan dar a conocer la marca, fidelizar a la clientela, informarle, captarle u otros, elaborando un cuadro con cada tipo de objetivo y la función del mismo.

CE5.3 Explicar las diferencias entre medios y soportes de comunicación tradicionales y digitales, indicando las ventajas e inconvenientes de cada uno.

CE5.4 En un supuesto práctico de análisis de un plan de marketing online para el lanzamiento y difusión de nuevos productos, y una página web en la que se van a presentar los mismos:

– Argumentar la idoneidad de una estrategia digital, recurriendo a herramientas de Data Analytics (análisis de datos), para discriminar entre elementos de contenido orgánico, SEO (optimización para proceso de búsqueda), y de pago (SEM) en páginas web y redes sociales u otras formas de publicidad digital, realizado un

*análisis de los mismos e indicando el canal más ventajoso para dicha estrategia, en base a los datos proporcionados.*

*CE5.5 Definir las ratios de medida más utilizadas para valorar las acciones de comunicación, diferenciando entre digitales y convencionales, teniendo en cuenta la rentabilidad y tasa de retorno (ROI) de la inversión.*

*CE5.6 En un supuesto práctico de comercialización de un producto/servicio, dado un presupuesto y un plazo de ejecución y unos objetivos concretos:*

*– Analizar los medios de comunicación que se adecuan al supuesto definido, valorando costes y beneficios.*

*– Señalar aspectos que debe incluir la promoción y comunicación online de una empresa con su clientela, buscando objetivos de rentabilidad, captación, fidelización, entre otros.*

*– Describir los elementos en cuanto a diseño, contenido, arquitectura, usabilidad, entre otros, que necesita un sitio web comercial o de información, para aumentar sus visitas, definiendo su función.*

*– Seleccionar un medio de comunicación, explicando posibles efectos emocionales que pueden producirse en el consumidor según su contexto cultural.*

*– Definir el contenido y forma del mensaje de comunicación a la clientela, indicando los tipos de contenidos que pueden transmitir.*

*CE5.7 Elaborar el gráfico de un departamento de comunicación y las distintas responsabilidades para la determinación de necesidades de contratación de colaboradores, utilizando un organigrama funcional del mismo.*

*CE5.8 Diseñar un cuadro de ratios de gestión de acciones de comunicación, indicando en el mismo, el grado de cumplimiento de las mismas, plazos, ajuste al presupuesto, eficacia de las acciones, porcentaje de rebote, entre otras, y dependiendo de la naturaleza del soporte empleado, utilizando una hoja de cálculo para su elaboración.*

**C6:** Relacionar entre sí las variables que intervienen en el marketing mix, obteniendo conclusiones para la definición de planes a partir del análisis de estrategia de aspectos internos de la empresa.

*CE6.1 En un supuesto práctico de utilización de datos de diversas fuentes externas e internas relativas al macro y microentorno de una empresa y haciendo uso de un estudio de mercado previo de un producto o servicio que quiere lanzar al mercado:*

*– Elaborar un análisis DAFO-CAME (corregir debilidades, afrontar amenazas, mantener fortalezas, explotar oportunidades), utilizando un cuadro resumen de conclusiones e indicando posibles nichos de mercados en los que la organización pueda tener alguna oportunidad de negocio.*

– Realizar un análisis PESTEL (entorno político, económico, socio-cultural, tecnológico, ecológico, legal), elaborando un informe con las características que puedan ser de utilidad para la comercialización de dicho producto o servicio.

CE6.2 Analizar las relaciones causales existentes entre distintas variables (producto-cliente, precio-coste, distribución-canales y comunicación), indicando en una gráfica distintos supuestos en los que se ve el efecto que tiene uno con respecto al otro, y señalando en cada caso la causa del mismo.

CE6.3 Describir el briefing, finalidad del mismo y elementos que lo componen, analizando su contenido e información de los capítulos que incluye a partir de un ejemplo del mismo.

CE6.4 Describir las fases de la estructura de un plan de marketing, definiendo cada una de ellas.

CE6.5 Señalar los tipos de aspectos emocionales (creencias, percepción, motivación, experiencia, entre otros) que influyen en el comportamiento de un consumidor a la hora de adquirir un producto o servicio, definiendo cada uno de ellos e indicando ejemplos de los mismos.

CE6.6 En un supuesto práctico de puesta en marcha de un plan de marketing sobre el lanzamiento de un nuevo producto, utilizando diferentes escenarios de aplicación del mismo:

– Interpretar el plan de lanzamiento, extrayendo conclusiones, sobre las posibles políticas de marketing a llevar a cabo para su realización, e indicando estrategias de acción para mejorar las debilidades y amenazas que puedan surgir en su ejecución.

– Confeccionar un informe en el que se reflejen de manera clara y sintética las conclusiones, utilizando aplicaciones informáticas para la obtención, presentación del trabajo, archivo y posterior utilización y ampliación.

CE6.7 Evaluar la consecución de objetivos, estrategias, tiempos, entre otros, en un supuesto plan de marketing, contrastando la consecución del mismo con lo planeado.

CE6.8 Describir la metodología, en cuanto a gráficos, fuentes, tablas, entre otros, para la presentación de la información recibida de un plan de marketing a las personas responsables de la toma de decisiones.

C7: Analizar sistemas de control y seguimiento de las variables y acciones previstas en planes de marketing, corrigiendo posibles desviaciones a los mismos.

CE7.1 Identificar las fases de la planificación de marketing, indicando objetivos de control y seguimiento de su desarrollo.

CE7.2 Elaborar un cuadro de seguimiento de los elementos que requieren control en un plan de marketing, señalando en varias columnas con un SI, si se ha cumplido el objetivo previsto, un NO si no lo ha hecho y una celda de observaciones para indicar los elementos a revisar dentro del mismo.

*CE7.3 Definir las ratios de control utilizadas para medir la eficacia de las decisiones e impacto de un plan de marketing, indicando para qué sirve cada una.*

*CE7.4 En un supuesto práctico de seguimiento de un plan de marketing, a partir de unos datos de evolución de las ventas por producto, precios, canales y acciones de comunicación realizadas:*

*– Calcular las ratios de control de las acciones de marketing, utilizando hojas de cálculo.*

*– Elaborar un informe, presentando los resultados y ratios obtenidas y extrayendo conclusiones sobre las desviaciones ocurridas.*

*CE7.5 Explicar los tipos de control de seguimiento de un plan de marketing, indicando para qué sirve cada uno de ellos y cuándo se aplican.*

*CE7.6 Explicar la definición de herramientas informáticas de sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP) para la integración, control y automatización de la información, junto con la aplicación de la gestión de relaciones con la clientela (CRM), indicando su función y utilidad.*

### **Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.3, CE1.4, CE1.5 y CE1.8; C2 respecto a CE2.2, CE2.3, CE2.5 y CE2.7; C3 respecto a CE3.4, CE3.5, CE3.7 y CE3.8; C4 respecto a CE4.2, CE4.4 y CE4.7; C5 respecto a CE5.4 y CE5.6; C6 respecto a CE6.1 y CE6.6; C7 respecto a CE7.4.

Otras capacidades:

Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo a realizar.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar interés por el conocimiento de la organización y sus procesos.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento.

Eficiencia de la planificación en el tiempo establecido.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del sexo.

### **Contenidos:**

#### **1. Planificación de marketing**

Elaboración del plan de marketing: estructura y funcionalidad. Variables del marketing-mix. Análisis del entorno: macroentorno y microentorno. Análisis PESTEL. Detección de oportunidades y análisis DAFO y CAME. Análisis del comportamiento del consumidor mediante el uso del BIG DATA, herramientas de Business Analytics y otros instrumentos de observación. Elaboración de informes de oportunidades de mercado. Implantación del plan de marketing. Informes de seguimiento y ratios de control del plan de marketing.

#### **2. Política de producto como instrumento de análisis y estratégico del marketing**

El producto, sus tipos. Atributos y características de productos y servicios. Gama y línea de productos. Ciclo de vida del producto. Estrategias según el ciclo de vida del producto. Lanzamiento de nuevos productos. Marca, envase y etiquetado. Análisis del envase y de la marca como elementos diferenciadores. Estrategias de marcas. Criterios, requisitos, estrategias y ventajas de la segmentación de mercado. Mapas de posicionamiento. Matriz BCG y creación de nuevos productos. Elaboración de informes sobre producto.

### **3. Política de precios como instrumento de análisis y estratégico del marketing**

Política de precios como instrumento de análisis y estratégico del marketing. El precio como variable comercial, sus tipos, características y variables de decisión. Normativa aplicable en materia de precios. Métodos para la determinación y fijación de los precios. Cálculo del punto muerto. Elasticidad del precio de la demanda. Otros tipos de elasticidad. Estrategias comerciales en la política de precios. Elaboración de informes sobre precios.

### **4. Política de distribución como instrumento de análisis y estratégico del marketing**

La distribución comercial. Canales online/offline, intervinientes y fórmulas de distribución. Estrategias en la política de distribución. Relaciones con la red y puntos de venta. Distribución intensiva, exclusiva y selectiva. Marketing en la distribución. Merchandising. Comercialización online de productos y servicios: las relaciones comerciales B2B (business to business –transacción entre dos empresas–) y B2C (business to consumer –transacción entre una empresa y un cliente–). Formas comerciales de distribución y métodos de venta. Elaboración de informes sobre distribución.

### **5. Política de comunicación como instrumento de análisis y estratégico del marketing**

La comunicación. Proceso y características. El mix de comunicación. Formas de comunicación en la empresa. Medios de comunicación: convencionales y no convencionales. Acciones de comunicación: características y función. Instrumentos de comunicación. Test de análisis de las campañas de comunicación. Elaboración del briefing. Estructura y finalidad.

#### **Parámetros de contexto de la formación:**

##### **Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

##### **Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de informes de definición y seguimiento de las políticas y plan de marketing, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

– Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## **MÓDULO FORMATIVO 3: LANZAMIENTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**

**Nivel: 3**

**Código: MF2186\_3**

**Asociado a la UC: Gestionar el lanzamiento e implantación de productos y servicios en el mercado**

**Duración: 90 horas**

### **Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Analizar la información sobre un producto o servicio para la definición de acciones en el lanzamiento e implantación del mismo, determinando las variables endógenas y exógenas útiles a la elaboración de acciones promocionales y de captación de clientela.

*CE1.1 Explicar la finalidad del SIM (Sistema de Información de Mercados) y de las bases de datos de gestión comercial, CRM (Customer Relationship Management) u otras, en el lanzamiento e implantación de productos o servicios en el mercado, poniendo especial atención en la utilidad de los mismos, en la búsqueda de información y el tipo de información que puede recabarse con ellos.*

*CE1.2 Realizar un cuadro sobre la información comercial que se puede obtener de diversas fuentes, relativa a productos y servicios, clientela, distribuidores, consumidores finales, competencia, precios u otros, siguiendo criterios de relevancia de las variables para el plan de ventas y los objetivos comerciales de una organización.*

*CE1.3 Clasificar las variables y fuentes de información que facilitan datos comerciales de clientela, distribuidores, competidores, productos y servicios, diferenciando entre aquellas internas y externa a una organización.*

*CE1.4 Seleccionar aquellas variables necesarias para la definición de acciones de marketing promocional, directo y digital, a partir de un informe comercial o estudio mercado de un producto o servicio dado.*

C2: Realizar presentaciones de productos y servicios a la red de venta, aplicando técnicas de comunicación verbal y no verbal y utilizando aplicaciones informáticas de presentación.

*CE2.1 Determinar la finalidad e importancia de la presentación de un producto o servicio a una red de ventas, indicando los aspectos que hay que tener en cuenta en el desarrollo de la misma: tiempos, muestras, argumentario, demostraciones, acciones en el punto de venta, cartelería, material de apoyo, entre otros.*

*CE2.2 Argumentar las diferencias que existen en la presentación de un producto y servicio en función de a quién va dirigido: distribuidores, vendedores y clientes finales.*

*CE2.3 Distinguir la estructura de contenidos a incluir en una presentación a la red de ventas de un producto o servicio, indicando los aspectos a tener en cuenta en un argumentario de ventas, utilizando aplicaciones informáticas para su difusión y respuestas a las dudas y objeciones que se suelen plantear en su difusión.*

*CE2.4 Identificar los elementos que garantizan la comunicación y lanzamiento de nuevos productos a través de Internet (en apps, correo electrónico, páginas web, newsletters, entre otros), indicando FAQs (preguntas más frecuentes, Frequency ask questions) y las posibles respuestas a dudas y objeciones que se planteen por parte de los internautas.*

*CE2.5 En un supuesto práctico de presentación de un nuevo producto al mercado, teniendo en cuenta un cliente objetivo (target) al que va dirigido:*

*– Simular la presentación del mismo y su argumentario de ventas a un grupo de vendedores o distribuidores especializados, utilizando técnicas de comunicación verbal y no verbal y aplicaciones informáticas de presentación.*

*CE2.6 Describir técnicas de liderazgo y trabajo en equipo, para favorecer la comunicación con la fuerza de ventas en una organización, poniendo especial atención en el conocimiento del lanzamiento e implantación de un producto.*

*CE2.7 Describir formas de motivación a proveedores, promotores, distribuidores y vendedores, para incentivar las ventas de un producto lanzado al mercado, indicando en un cuadro el tipo de incentivo y a quien va dirigido.*

*CE2.8 Elaborar un formulario de recogida de información, sobre las sugerencias y propuestas de mejora de un producto lanzado al mercado, para ser rellenado por todos los intervinientes en la venta y distribución, utilizando hojas de cálculo para la recopilación de los datos.*

**C3:** Caracterizar acciones de marketing y promoción dirigidas al lanzamiento de productos y servicios a partir de una campaña, tipo de clientela, fechas especiales, tipo de establecimiento u otros elementos.

*CE3.1 Elaborar un cuadro resumen de las acciones promocionales, en función del agente al que van dirigidas (distribuidores, promotores, vendedores o clientes finales), identificando los objetivos que, diferenciando acciones en la red de venta según el tipo de distribuidor y perfil de la clientela.*

*CE3.2 Enumerar la normativa aplicable en materia de promociones, premios y ventas especiales, clasificándola según el ámbito geográfico, tipo de producto o servicio, entre otros, al que va dirigida.*

*CE3.3 Explicar las actividades y estrategias comerciales que se aplican en acciones promocionales de marketing online y offline, teniendo en cuenta clientela, comportamiento de la competencia, momento del tiempo u otros aspectos diferenciadores de las mismas.*

*CE3.4 En un supuesto práctico de planificación de acciones promocionales en distintos canales de difusión para el lanzamiento de un producto en promoción:*

*– Seleccionar las acciones de marketing, teniendo en cuenta el perfil de la clientela y las características del producto o servicio.*

*– Elaborar un cronograma con colores, indicando en el mismo las fases de realización de las promociones, desde su planificación hasta su ejecución, el tiempo empleado en las mismas y destacando en color diferenciado el periodo de tiempo de realización de las mismas, indicando diversos cuadros en función de los canales de comunicación empleados en su difusión y el presupuesto asignado a cada medio y teniendo en cuenta los costes de cada uno.*

*CE3.5 Examinar páginas web de empresas para identificar las posibilidades de promoción, en un canal online, analizando las mismas y utilizando aplicaciones informáticas de medición de visibilidades.*

*CE3.6 Enumerar, en un cuadro, la normativa aplicable en materia de promociones y ventas especiales, indicando qué normativa hace referencia a publicidad, precios, consumo o calidades, entre otras, a través del análisis de las mismas.*

**C4:** Aplicar técnicas de merchandising para la animación del punto de venta a partir de distintos tipos de establecimientos: gran superficie, hipermercado, supermercado, centro comercial o tradicional e implantación comercial, entre otras, indicando las estrategias de promoción en los mismos.

*CE4.1 Identificar técnicas de merchandising utilizadas en el punto de venta, diferenciando entre las que provengan del fabricante o del distribuidor, y elaborando un cuadro resumen de las mismas.*

*CE4.2 Diferenciar los elementos y medios promocionales que se utilizan, teniendo en cuenta los tipos de establecimientos comerciales que hay y los puntos de venta online.*

*CE4.3 En un supuesto práctico de promoción de productos en un establecimiento comercial, a partir de unos objetivos definidos en un plan de marketing y un presupuesto dado:*

*– Definir al menos dos tipos de acciones de merchandising, diferenciando los objetivos, emplazamiento y efectos esperados de las mismas.*

*– Presentar de forma las acciones definidas, estableciendo tiempos y formas para su ejecución, utilizando, en su caso, aplicaciones informáticas de gestión de proyectos.*

*CE4.4 Ejemplificar las acciones que se aplican en un lineal para la animación e promoción de la compra, incluyendo recursos tecnológicos que puedan utilizarse para su ejecución, y mostrando las acciones equivalentes o similares en un entorno de venta digital.*

*CE4.5 Explicar el objetivo de la representación en un planograma de la distribución de los productos y categorías de los mismos en un lineal, indicando la forma de traslado, de la misma, a un entorno digital.*

*CE4.6 En un supuesto práctico de análisis de las características de una «zona fría» en un establecimiento comercial:*

– *Ejemplificar la acción promocional para calentar la zona, indicando los elementos de PLV (Publicidad en el Lugar de Venta), cartelería, mobiliario, color, luz, música, elementos sensoriales y digitales, entre otros.*

– *Definir el contenido y forma del mensaje promocional en la zona, usando aplicaciones informáticas de desarrollo de diseños gráficos y presentaciones.*

*CE4.7 En un supuesto práctico de una empresa que comercializa su producto o servicio a través de Internet, utilizando diversas plataformas de difusión de sus productos:*

– *Seleccionar los elementos online de las acciones promocionales (listas de correo, banners, cookies, formularios, pidiendo información o ejecución de ventas, tienda virtual, catálogo de productos, entre otros), indicando aquellos que causan mayor impacto y usabilidad entre los internautas.*

**C5:** Elaborar informes de seguimiento y control de acciones promocionales en el punto de venta, para controlar la ejecución de las mismas, evaluando la consecución de unos objetivos previstos.

*CE5.1 Explicar las ratios u otros instrumentos de medida que intervienen en la evaluación de la eficacia de acciones de marketing y promoción en el punto de venta, poniendo ejemplos sobre las mismas para el cálculo de detección de desviaciones sobre objetivos previamente definidos.*

*CE5.2 Elaborar un formulario para la comunicación de dudas, sugerencias y cuestiones, de los intervinientes en la implantación de un producto promocionado en un punto de venta, incluyendo una hoja de cálculo online para contener todas las sugerencias.*

*CE5.3 En un supuesto práctico de lanzamiento de un producto en el punto de venta, en el que surgen imprevistos:*

– *Establecer un protocolo de actuación, indicando la periodicidad para la realización de evaluaciones de las acciones promocionales.*

*CE5.4 En un supuesto práctico de análisis de los resultados obtenidos de una red de venta con varios distribuidores, al finalizar una promoción:*

– *Ordenar los puntos de la red de venta, distribuidores o comerciales, en función de los resultados obtenidos, asignado una nota numérica en función del porcentaje de ventas desarrollado en su zona de influencia, argumentando los criterios utilizados para realizar esta clasificación.*

– *Elaborar un informe con los resultados y conclusiones que se derivan de su desarrollo, utilizando herramientas de presentación informática.*

*CE5.5 En un supuesto práctico de campaña promocional de productos en un periodo de tiempo dado, realizada en distintos medios tradicionales y online, teniendo en cuenta los datos económicos sobre las ventas y el beneficio bruto obtenido antes de impuestos, utilizando, en su caso, hojas de cálculo informático:*

*– Calcular la rentabilidad y eficacia de la acción promocional, utilizando ratios de cálculo de retorno de la inversión (Return on Investment, ROI), e interpretando los resultados obtenidos.*

*– Analizar los datos de la estrategia digital, recurriendo a herramientas de análisis de datos (Data Analytics), para discriminar entre elementos de contenido orgánico, SEO (optimización para proceso de búsqueda), y de pago (SEM) en páginas web y redes sociales u otras formas de publicidad digital, realizando un análisis de los mismos e indicando el canal que ha resultado más ventajoso, en base a los datos proporcionados.*

*– Detectar las desviaciones que se han producido respecto de los resultados esperados, analizando las posibles causas de los mismos.*

*– Explicar medidas a aplicar para corregir desviaciones detectadas, elaborando un esquema de las mismas en función del tipo de desviación e indicando posibles soluciones.*

*CE5.6 Elaborar una ficha de control de seguimiento de las acciones promocionales y campañas, señalando en varias columnas con un SI, si se ha cumplido el objetivo previsto, un NO si no lo ha hecho y una celda de observaciones para indicar los elementos a revisar dentro del mismo, trasladando los datos obtenidos a hoja de cálculo para su posterior tratamiento.*

### **Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C2 respecto a CE2.5; C3 respecto a CE3.4; C4 respecto a CE4.3, CE4.6 y CE4.7; C5 respecto a CE5.3, CE5.4 y CE5.5.

Otras capacidades:

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento.

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Eficiencia de la planificación en el tiempo establecido.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del sexo.

### **Contenidos:**

#### **1. Caracterización de acciones de marketing promocional, marketing directo y marketing digital**

Las acciones promocionales según el público objetivo. Formas de promoción dirigidas al consumidor. Ventas y promociones especiales. Normativa comercial aplicable en materia de promociones y venta especial. La promoción del fabricante y del establecimiento. Clases de incentivos y promociones a los distribuidores y consumidores. Tipos de acciones de marketing y promoción según el punto de venta. Acciones de marketing directo. Métodos físicos y emocionales para incentivar la venta: técnicas de merchandising en el punto de venta. Acciones de promoción online: Internet como canal de información, comunicación y venta de la empresa o establecimiento. Herramientas de promoción online, sitios y estilos web para la promoción de espacios virtuales. Aplicación de recursos digitales/tecnológicos para acciones promocionales y de incentivación de la compra en espacios de venta físicos y online.

## **2. Control y seguimiento de acciones de marketing y promoción**

Control de las acciones promocionales y evaluación de resultados: criterios de control de las acciones promocionales. Cálculo y análisis de las desviaciones en la eficiencia de las acciones promocionales. Índices y ratios económico-financieros: margen bruto, tasa de marca, stock medio, rotación de stock, rentabilidad bruta, ROI. Aplicaciones de gestión de proyectos y tareas, Data Analytics y hojas de cálculo.

## **3. Presentación de productos y acciones promocionales**

El argumentario de ventas: elaboración según tipos de productos y canales de comercialización. Técnicas de venta aplicables al argumentario de venta. Descripción del producto. Objeciones y técnicas de refutación. Formación a vendedores. Presentación del producto o servicio a la red de venta propia y ajena. Técnicas de comunicación aplicables a la formación de la red de ventas. Estilos de liderazgo y persuasión aplicables a la red de ventas. Aplicaciones informáticas para la presentación de productos y servicios.

### **Parámetros de contexto de la formación:**

#### **Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

#### **Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión del lanzamiento e implantación de productos y servicios en el mercado, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## MÓDULO FORMATIVO 4: GESTIÓN DE EVENTOS DE MARKETING Y COMUNICACIÓN

Nivel: 3

Código: MF2187\_3

Asociado a la UC: Gestionar eventos de marketing y comunicación

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Interpretar las condiciones del mercado, buscando información para la elaboración de eventos de marketing y comunicación.

*CE1.1 Identificar las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades que nos ofrece un entorno competitivo, para aplicar información a un plan de marketing, comunicación y eventos, elaborando un cuadro de análisis DAFO.*

*CE1.2 Definir los elementos necesarios para la elaboración del briefing de un evento, tanto interno como externo, incluyendo:*

– *Antecedentes: sinergias del evento con otras acciones de comunicación, características intrínsecas del mismo, mandatorios, entre otros.*

– *Objetivos: de motivación, fidelización, formación, fortalecimiento, ventas, refuerzo de la imagen de marca, entre otros.*

– *Público objetivo: número de asistentes, perfil psicográfico, geográfico, socioeconómico, entre otros.*

– *Datos: fechas, localización, estructura, tono, entre otros.*

– *Presupuesto.*

*CE1.3 Elaborar un layout (diseño sobre plano) para la difusión de un evento de comunicación (interno o externo), incluyendo espacios en metros cuadrados, distribución de stands si los hubiera, salas de exposiciones, elementos y medios de comunicación empleados en el mismo, entre otros, utilizando un programa específico para su diseño y elaborando un listado de zonas con número de ubicación en dicho mapa.*

*CE1.4 Identificar la línea creativa y servicios e instalaciones necesarias para asegurar el éxito comunicativo de un evento, poniendo atención en:*

– *Los espacios: palacios y centros de congresos, recintos feriales, hoteles, recintos singulares u otros, incluyendo su configuración, accesos, instalaciones y medios tecnológicos.*

– *Servicios de hostelería y restauración: tipología y formas de servicio.*

- *Servicios y métodos de reproducción y proyección de imagen y sonido y de telecomunicaciones.*
- *Servicios de diseño, edición e impresión de materiales gráficos, audiovisuales y digitales.*
- *Servicios, modalidades y tecnologías para la traducción, tales como interpretación de conferencias, traducción de cintas y locuciones o traducción escrita.*
- *Métodos y tecnologías de gestión y control de los accesos y seguridad.*
- *Servicios y sistemas de montaje de stands y exposiciones.*
- *Empresas, servicios y funciones de las azafatas de congresos.*
- *Servicios de animación cultural y producción de espectáculos.*
- *Servicio de transporte: acceso a la sede y transportes internos colectivos.*
- *Otros servicios: seguros, asistencia turística, guías, seguridad, decoración, señalética, gabinete de prensa y comunicación, entre otros.*

*CE1.5 En un supuesto práctico de exposición y lanzamiento de productos, acudiendo a una feria o evento de cualquier ámbito geográfico:*

- *Identificar los factores de riesgo y condiciones específicas de los proveedores habituales de eventos de marketing y comunicación, haciendo un listado de los mismos.*
- *Argumentar los criterios para comparar y seleccionar entre varias ofertas de proveedores de un determinado servicio relacionado con la acción de comunicación más adecuada, teniendo en cuenta: coste, experiencia, cartera de clientes, fiabilidad, metodología, precio y calidad, y presentando los resultados en una hoja de cálculo o base de datos de proveedores asociada a dicha acción.*
- *Diferenciar los elementos y condiciones generales en contratos de servicios con proveedores de ese tipo de eventos, indicando las cláusulas mínimas que deben incluir.*
- *Elaborar un presupuesto de coste previsible del evento, utilizando una hoja de cálculo.*
- *Simular la negociación con los agentes y proveedores, tratando puntos previsibles de conflicto, presupuesto y condiciones de participación, y resolviéndolos mediante la aplicación de técnicas de negociación.*

*CE1.6 Argumentar, a través de una estrategia de marketing, los criterios claves de éxito de una comunicación eficaz en un evento, teniendo en cuenta aspectos tales como: el análisis de datos, la evaluación del impacto y la idoneidad de los medios, entre otros.*

*CE1.7 Diferenciar entre medios de comunicación, tradicionales y digitales, según su capacidad de alcance al público objetivo, adecuación del mensaje al canal y tipos de campañas de promoción en los mismos (publicidad programática, publicidad segmentada, contenido patrocinado, entre otros).*

*CE1.8 Identificar posibles barreras, impedimentos y limitaciones en cuestión de accesos y operativa de un evento, incluyendo mejoras para la atención de asistentes y a las personas con movilidad reducida, sensorial o visual, entre otras.*

C2: Determinar las condiciones necesarias de ejecución de eventos, acciones de marketing y comunicación y prestación de servicios o productos de proveedores, teniendo en cuenta los objetivos de un plan de marketing.

*CE2.1 Describir las características de eventos y acciones de marketing y comunicación, señalando los tipos de eventos que hay, en función de diferentes objetivos, recursos disponibles y el público al que va dirigido.*

*CE2.2 Identificar los factores de riesgo y condiciones específicas de los proveedores en un evento de marketing y comunicación, buscando satisfacer las expectativas de la clientela.*

*CE2.3 Argumentar los criterios para comparar y seleccionar el espacio más adecuado en la celebración de un evento, teniendo en cuenta aspectos como: la relación coste-beneficio, espacio, localización, disponibilidad, adecuación, accesibilidad, entre otros.*

*CE2.4 En un supuesto práctico de un evento organizado para el lanzamiento y conocimiento de un nuevo producto, tenido en cuenta acciones comunicativas del mismo, incluidas demostraciones del mismo:*

*– Definir las gestiones y tareas que debe asumir el organizador del evento, para cumplir con los objetivos marcados en la organización del mismo, elaborando un cuadro con las mismas.*

*– Elaborar el programa del evento, utilizando un programa de edición de diseño publicitario, en función de las especificaciones aportadas y de la tipología de las personas y entidades que intervienen o participan, tales como compradores, vendedores, expositores, delegados, ponentes, comité organizador y autoridades.*

*– Elaborar un calendario y cronograma general del evento, indicando los días y horarios de exposición, conferencias, acciones promocionales, entre otras.*

*– Utilizar programas informáticos específicos para la gestión de eventos, que tengan en cuenta todos los aspectos necesarios en su realización.*

*CE2.5 Describir factores clave del éxito del montaje y desmontaje de los elementos propios de un evento, poniendo atención en: la decoración, mobiliario, medios audiovisuales, catering, menaje, entre otros.*

*CE2.6 Señalar los perfiles que pueden formar parte de un evento, interno o externo, indicando sus roles, especialización y tareas operativas.*

*CE2.7 Identificar la normativa legal aplicable en materia de prevención de riesgos laborales (seguridad), indicando su aplicación en diferentes tipos de eventos, ya sean internos o externos.*

C3: Calcular las partidas presupuestarias de un evento, haciendo mención a las técnicas de negociación y gestión de proveedores.

*CE3.1 En un supuesto práctico de desarrollo de un evento, a partir de ofertas de varios proveedores definidas por unos parámetros de precio, calidad y servicio:*

*– Seleccionar una oferta a partir de una tabla comparativa donde se identifiquen: calidad de los productos ofertados, plazos de entrega y precios de los mismos, recursos disponibles por el proveedor (técnicos, de personal y financieros, entre otros), factibilidad de las condiciones ofertadas respecto a calidad y capacidades productivas, grado de cumplimiento estimado, relativo a los plazos y desarrollo de las actividades subcontratadas.*

*CE3.2 Elaborar un cuadro de supuestos y posibles escenarios que permita controlar aquellas desviaciones que se puedan producir durante el desarrollo de un evento, indicando en una columna posibles soluciones al mismo.*

*CE3.3 Calcular las partidas económicas de un evento sea interno o externo, realizando un cuadro de pérdidas y ganancias, que incluya costes e ingresos para calcular el resultado neto del mismo.*

*CE3.4 Describir estrategias de compras y negociación con proveedores, para asegurar el retorno de la inversión y rentabilidad de un evento, buscando la optimización de resultados.*

C4: Determinar las actitudes y aptitudes a adoptar en la asistencia y coordinación de un evento de marketing y comunicación, buscando el cumplimiento de las normas de protocolo y ceremonial en el desarrollo del mismo.

*CE4.1 Argumentar las ventajas de la existencia y cumplimiento de normas de protocolo y ceremonial en la celebración de actos y eventos, indicando aspectos a tener en cuenta en su desarrollo.*

*CE4.2 Identificar las normas y usos relativos a determinados cargos o representantes dentro del protocolo institucional y ceremonial en cualquier ámbito geográfico de actuación, teniendo en cuenta sectores, rango y representación institucional.*

*CE4.3 Argumentar la importancia de la imagen personal en una celebración de actos y eventos de comunicación, considerando la tipología de la empresa.*

*CE4.4 Explicar las normas y orden de precedencia de los asistentes a un acto o evento en función de: el tipo de acto, rangos de ordenación, representación que ostenten las personas, territorio o ámbito en que tengan lugar los actos.*

*CE4.5 Diferenciar los elementos de comunicación verbal y no verbal y su impacto en la comunicación efectiva interpersonal, elaborando un cuadro con los mismos.*

*CE4.6 En un supuesto práctico de organización de un evento, que incluya normas de protocolo y teniendo en cuenta el público objetivo al que va dirigido:*

*– Simular la celebración de actos con personajes y representantes de alto rango empresarial e institucional, cumpliendo las normas de protocolo y diferenciación jerárquica, la regiduría y coordinación del acto según lo establecido en el programa o cronograma, y desarrollando un roll playing.*

*CE4.7 Ejemplificar errores en las actitudes y aptitudes, según los actores y agentes participantes en un evento, indicando posibles correcciones a los mismos.*

*CE4.8 Analizar la normativa aplicable de los elementos críticos (banderas, escudos, entre otros) en un evento de comunicación, interno o externo, en el que el protocolo y relaciones públicas tienen un papel destacado, haciendo uso de manuales especializados en la materia.*

**C5:** Analizar habilidades de comunicación personal y coordinación de equipos, demostrando capacidad de liderazgo para la gestión de tareas de comunicación en vivo.

*CE5.1 Identificar los medios materiales necesarios para un evento de marketing y comunicación, preparando los espacios, salas y ubicaciones para adecuarlas a los mismos.*

*CE5.2 Elaborar un listado con los elementos de comunicación a repartir a los participantes, durante la realización de un evento de marketing y comunicación, elaborando modelo de cuadro con instrucciones, para el control de entrega de los mimos.*

*CE5.3 Señalar las habilidades sociales suficientes para el trato con el asistente, ponente y cualquier participante en la organización y desarrollo de un evento de marketing y comunicación, realizando ejercicios aprendizaje de normas de protocolo, en ejemplos concretos.*

*CE5.4 Enumerar técnicas de supervisión, control de accesos y seguridad, a tener en cuenta en la realización de un evento de comunicación, indicando el ámbito de aplicación de las mismas y el responsable de su ejecución.*

*CE5.5 Explicar las incidencias y problemas en el desarrollo de eventos/actos de marketing y comunicación, distinguiendo al menos: errores de organización, desarrollo e implantación, detectando las anomalías que se pueden producir durante un evento de marketing y comunicación, indicando posibles medidas correctivas.*

*CE5.6 Analizar el funcionamiento de los programas informáticos para la gestión de inscripciones y control de accesos dentro de un evento, señalando los pasos a seguir para su aplicación, e interpretando la normativa aplicable en materia de custodia y protección de datos.*

**C6:** Elaborar informes de control y evaluación de resultados del desarrollo de actos y eventos de marketing y comunicación, indicando los medidores de rendimiento de los mismos.

*CE6.1 En un supuesto práctico de patrocinio o contenido patrocinado, en un evento deportivo:*

- Identificar las acciones del patrocinio y su activación durante el evento.*
- Calcular indicadores de rendimiento del mismo, utilizando hojas de cálculo.*
- Argumentar las ventajas de la evaluación de resultados, a través de la realización de un informe.*

*CE6.2 Definir indicadores de calidad y eficacia operativa en la celebración de eventos o actos de marketing y comunicación, elaborando un cuadro con el tipo de evento, el medidor, su significado y la función del mismo, e indicando sistemas de control y evaluación de resultados.*

*CE6.3 Identificar aspectos que indican el nivel de satisfacción de los públicos objetivos: clientela, accionistas, opinión pública u otros, a los que se dirige un evento o acción de comunicación, elaborando un cuestionario, vía online, que permita recoger en una hoja de cálculo las opiniones de los asistentes.*

*CE6.4 En un supuesto práctico de actividades de control, a la vista de los datos de ejecución de una acción de comunicación y unas respuestas a cuestionarios de evaluación del público destinatario:*

- Redactar un informe de evaluación de resultados empleando, aplicaciones informáticas de tratamiento de textos, hojas de cálculo y herramientas de presentación.*

### **Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.5; C2 respecto a CE2.4; C3 respecto a CE3.1; C4 respecto a CE4.6; C6 respecto a CE6.1 y CE6.4.

Otras capacidades:

Demostrar interés por el conocimiento de la organización y sus procesos.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento.

Planificar el tiempo establecido con eficacia.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del sexo.

### **Contenidos:**

#### **1. Organización de eventos de marketing y comunicación**

Tipos de eventos de marketing y comunicación: ferias, actos promocionales, actos institucionales, congresos, recepciones, patrocinios, ruedas de prensa y otros eventos. Organización de recursos humanos y materiales para el desarrollo de eventos: lugar, equipo necesario, profesionales u otros. Técnicas de organización. Gestión de actos y eventos.

Selección y negociación de ofertas. Contrato de presentación de servicios o alquiler de medios. Prácticas en la organización y gestión de eventos de marketing y comunicación. Utilización de medios audiovisuales y aplicaciones informáticas en la gestión de eventos. Eventos vía Internet, en modalidad única o en paralelo a su celebración presencial.

## **2. Protocolo y ceremonial de actos y eventos de marketing y comunicación**

Tipos de actos y eventos según su protocolo. Protocolo empresarial. Ceremonial y protocolo institucional. Normas y usos habituales. Comportamiento y desarrollo de actos y eventos protocolarios. Incidencias en el desarrollo de actos y eventos. Fórmulas de resolución.

## **3. Control y seguimiento de eventos de marketing y comunicación**

Supervisión y seguimiento de eventos. Control de participantes. Coordinación de recursos y proveedores: puntualidad en los actos, protocolo, seguridad, servicio técnico, reclamaciones y quejas. Calidad en los servicios de gestión de eventos. Incidencias y actuaciones ante las desviaciones. Evaluación y control de servicios requeridos por los eventos. Elaboración de informes de actos y eventos. Indicadores de calidad del evento. Cuestionarios de satisfacción. Utilización de aplicaciones informáticas en la gestión de la calidad de eventos.

### **Parámetros de contexto de la formación:**

#### **Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

#### **Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión de eventos de marketing y comunicación, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior), o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## **MÓDULO FORMATIVO 5: DISEÑO DEL PLAN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

**Nivel: 3**

**Código: MF2188\_3**

**Asociado a la UC: Intervenir en la organización y seguimiento del plan de medios de comunicación****Duración: 90 horas****Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Analizar datos y variables de fuentes de información de medios, fiables u oficiales, para la elaboración de un plan de medios en televisión, radio, revistas, Internet u otros.

*CE1.1 Enumerar los tipos de datos que recogen las fuentes de información de medios reconocidos y utilizados en la planificación de medios, teniendo en cuenta organizaciones como: Kantar Worldpanel, Infoadex, OJD (Oficina de Justificación de la Difusión para prensa escrita), EGM (Estudio General de Medios de la Asociación para la Investigación de Medios de Comunicación), paneles de audiencias, paneles de consumidores y detallistas de Nielsen, TNS, estudios de perfiles de audiencias y coberturas de cada soporte, buscadores y “software” de herramientas de medios online, entre otros.*

*CE1.2 Explicar la finalidad de un plan de medios y sus fases, poniendo ejemplos de soportes para comunicación de masas: televisión, radio, revistas, prensa e Internet entre otros y buscando presupuestos de los mismos en Internet y justificando las razones de su uso.*

*CE1.3 Diferenciar los medios y soportes en el sector de la publicidad, en función de sus características técnicas y funcionales (color, movimiento, audiovisual, impresión, entre otros), perfiles de audiencias, coberturas geográficas, tipologías de espacios contratables, contenido temático y periodicidad, entre otros, elaborando un cuadro que contenga dichas características.*

*CE1.4 Explicar el significado y formas de medición de las variables en relación con medios: audiencia, impacto útil, tarifa, espacio disponible, cobertura, en cada canal utilizado en una estrategia de medios, indicando, en un cuadro resumen, el medidor empleado, junto a la función que desempeña en la obtención de resultados.*

*CE1.5 En un supuesto práctico de fuentes de información, a partir de un plan de medios dado en prensa escrita y televisión, para la contratación de un anuncio de un producto o servicio determinado:*

*– Simular la búsqueda de la información de distintos soportes, haciendo uso de técnicas y motores de búsqueda online y offline, fijando un plazo para la presentación de resultados, presupuesto de los mismos y ejecución de la campaña.*

*– Ordenar los soportes, las tarifas, perfiles, audiencias y cobertura geográfica, resultantes de la búsqueda anterior, referidos a cada soporte, utilizando una hoja de cálculo o aplicación informática específica, y elaborando un cronograma con los plazos de ejecución del proyecto.*

*CE1.6 Argumentar la importancia de la innovación tecnológica en los medios y sistemas de comunicación aplicables a un plan de medios, buscando información en revistas especializadas y plataformas web actualizadas del sector y utilizando análisis de datos online de seguimiento de medios, simulando cálculos de ratios de*

*impacto GRP (Gross Rating Point), CPM (Coste Por Mil o impacto útil), ROI (Return on Investment, tasa de retorno de la inversión) u otros datos objetivos.*

*CE1.7 Elaborar una tabla dinámica, en hoja de cálculo, que contenga, en las filas el medio de comunicación, y en las columnas los posibles soportes de cada medio son sus baremos de tarifas en coste por unidad de emisión (click, número de anuncios o cuñas publicitarias, por palabra impresa o espacio en medio escrito, entre otras), ordenando los resultados para su posterior tratamiento.*

C2: Seleccionar la combinación que maximice el beneficio, de un plan de medios a partir de una información y cuadro de mandos facilitados y de acuerdo a unos objetivos previamente establecidos para su realización.

*CE2.1 Identificar la normativa aplicable y el código deontológico de autocontrol en materia de publicidad y derecho a la información de los consumidores, argumentando la importancia de su cumplimiento, poniendo especial atención a la publicidad ilícita, subliminal, información veraz, la «publicity» como medio de difusión no sujeto a la ley y normativa publicitaria y herramientas online utilizadas en un plan.*

*CE2.2 Diseñar un cuadro de mandos tipo, que incluya toda la información y métricas de seguimiento, usando una hoja de cálculo para su realización, argumentando y justificando su utilización.*

*CE2.3 Actualizar los datos de presupuestos y costes facilitados de cada uno de los medios de un plan, usando un documento de seguimiento donde aparezcan métricas de precios, dimensiones de tiempo (mes) y el medio a utilizar, y usando una hoja de cálculo para recoger los resultados.*

*CE2.4 Registrar en un documento los costes actuales de varios medios, realizando para ello una proyección de costes en cada uno de los medios a lo largo del tiempo en una gráfica, realizada en hoja de cálculo, indicando qué medios son óptimos para su uso.*

*CE2.5 Analizar el impacto de los modos de publicidad y relaciones públicas: convencional y no convencional, acciones publicitarias al público en general ATL («Above The Line») y a un grupo determinado BTL («Below The Line»), indicando las formas de medición de audiencias e impacto de los medios.*

*CE2.6 Seleccionar entre medios y soportes, a partir de la definición de una acción publicitaria y un presupuesto determinado, utilizando motores de búsqueda de Internet y justificando su elección en base a criterios de costes y objetivos de un plan de medios.*

*CE2.7 En un supuesto práctico de búsqueda de medios, para una campaña publicitaria en un periodo de tiempo dado:*

*– Simular una propuesta con los agentes/actores, adecuados a los objetivos y el presupuesto del plan disponible, aplicando técnicas de selección de proveedores e identificando los intermediarios y las funciones de estos en la difusión y ejecución del plan: productoras, agencias y centrales de medios, estudios de sonido, salas de edición, agencias de modelos, compositores musicales u otros, diseñadores gráficos, imprentas, herramientas online, “softwares” y buscadores.*

– Definir las condiciones generales de contratación que se negocian con cada soporte o proveedor, describiendo el tipo de contrato, su clausulado y, justificando y argumentado la selección de cada uno de ellos.

*CE2.8 Relacionar las variables que condicionan la selección de una combinación de soportes de comunicación para la elaboración de un plan de medios, indicando su alcance óptimo (para maximizar beneficios, minimizando costes) y presupuesto.*

C3: Determinar los elementos críticos que intervienen en la realización del cursaje de emisión de acciones incluidas en un plan de medios establecido, teniéndolos en cuenta durante el desarrollo del mismo.

*CE3.1 En un supuesto práctico de contratación de medios y espacios para una campaña publicitaria, teniendo en cuenta unas condiciones en cuanto a tarifas de emisión por unidad y por paquete:*

– Explicar los aspectos y condiciones a negociar en un contrato con una agencia de publicidad, tanto desde el punto de vista del anunciante como de la agencia, identificando los elementos necesarios para cursar una orden de emisión a distintos medios (radio, televisión, prensa, internet, entre otros).

– Especificar las características de contratación de cada soporte en base a: anticipación en el envío de órdenes, plazos para la compra de espacios, material necesario para la difusión, entre otros.

– Elaborar órdenes de cursaje de emisión completas, especificando en ellas la cantidad, detalles técnicos, precios, condiciones de pago, entre otras, para la contratación del medio.

*CE3.2 Justificar el análisis y la monitorización de la emisión de un plan de medios, explicando los tipos de instrumentos empleados en el mismo y realizando un simulacro, si fuera posible, con instrumentos sensibles de lectura, audición y visualización, entre otros.*

*CE3.3 Analizar formatos de los medios publicitarios buscados en Internet, justificando el medio escogido, así como del contenido que se va a emitir/utilizar en cada uno, especificando los objetivos a conseguir en el tiempo, y frecuencia de publicación.*

*CE3.4 Diferenciar las obligaciones y responsabilidad de un anunciante y una agencia de medios en relación con el mensaje y contenido de la campaña de comunicación, indicando posibles consecuencias ante la comisión de errores, desviaciones u omisiones de las condiciones pactadas en contrato.*

*CE3.5 En un supuesto práctico de medición de un plan de medios vía online, teniendo en cuenta unos datos de resultados de medición:*

– Registrar en un informe dichas métricas, realizando un cuadro de mandos, para su posterior análisis de rentabilidad y desempeño de cada uno de los medios, teniendo en cuenta: indicadores de rendimiento, eficacia y eficiencia y cuáles de ellos han respondido mejor en el menor tiempo.

*CE3.6 Explicar los aspectos a tener en cuenta en un informe de control de emisión, elaborando un ejemplo de cursaje tipo que contenga dichos elementos.*

C4: Aplicar técnicas de control de emisión de un plan de medios convencional, utilizando herramientas de verificación sensorial y calculando ratios de control e impacto.

*CE4.1 Valorar la importancia y ventajas de aplicar un proceso de control a un plan de medios, identificando las variables e instrumentos objeto del mismo en varios soportes audiovisuales.*

*CE4.2 Especificar las variables objeto de control de un plan de medios de publicidad exterior, elaborando un cuadro que incluya, palabras clave, audición, visualización, situación y calidad, entre otros.*

*CE4.3 Registrar en un documento posibles tipos de contenidos digitales que se pueden utilizar en la difusión de eventos de comunicación y marketing, así como su procedimiento a seguir en cada uno de ellos, elaborando un cuadro en el que aparezcan además sistemas de almacenamiento seguro de los mismos.*

*CE4.4 Realizar una hoja de cálculo para la recogida de datos de medios audiovisuales en un documento que contenga los siguientes campos: medio en el que aparecen, descripción del contenido audiovisual, métricas de tiempo (minutaje), análisis del mensaje emitido, conclusiones e insights, entre otros.*

*CE4.5 Identificar las variables objeto de control en un plan de medios escrito, indicando calidad de la inserción, condiciones de aparición, paginación, frecuencia entre otras, explicando, así mismo, la finalidad y necesidad de realizar la cobertura informativa de contenidos no pagados, acciones o sucesos.*

*CE4.6 En un supuesto práctico de búsqueda de cobertura informativa, en distintos soportes de prensa escrita, de un contenido o suceso claramente definido:*

*– Simular la búsqueda de noticias que más se ajustan a la cobertura descrita, explicando las técnicas de búsqueda utilizadas en la misma, online y offline, para realizar el seguimiento de la misma.*

*– Estructurar la forma de un «press clipping» o informe de cobertura mediática, utilizando una hoja de cálculo para la recopilación de datos.*

*– Compilar las noticias en un documento, de acuerdo a los criterios de maquetación y formato establecido, utilizando las funciones de las aplicaciones informáticas y escaneado o copiado digital de documentos.*

*– Analizar las noticias tras una lectura rápida de las mismas, clasificándolas según criterios cualitativos: tipo de información, grado de positividad respecto a la demanda de información u otros, ordenando según criterios cronológicos u otros.*

*– Elaborar un informe con el análisis de cobertura mediática de las noticias y tema, clasificando y ordenando según criterios cronológicos u otros.*

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.5; C2 respecto a CE2.7; C3 respecto a CE3.1 y CE3.5; C4 respecto a CE4.6.

Otras capacidades:

Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo a realizar.

Demostrar capacidad analítica y estratégica.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar interés por el conocimiento de la organización y sus procesos.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del sexo.

**Contenidos:****1. Planificación de medios y soportes de comunicación**

Planificación de medios. Fuentes de información e investigación de medios. Medios, soportes y formas publicitarias: características y diferencias. Internet como medio publicitario. Ventajas e inconvenientes de los distintos soportes y formas publicitarias. Criterios de elección de medios y soportes. Tarifas y otros criterios de selección de medios. Métodos de medición de audiencias e impacto: audiencia, CPM, cobertura, frecuencia, otros. Normativa aplicable en materia de publicidad, derechos de imagen, riesgos laborales, comercio electrónico y código de deontológico de la publicidad.

**2. Gestión del plan de medios de comunicación**

El proceso ejecución del plan de medios. Relaciones entre agencias y anunciantes. Relaciones entre agencias y medios. Contratación de inserciones y desarrollo de campañas publicitarias. Gestión del cursaje de emisión. Elaboración de órdenes de cursaje.

**3. Control de emisión del plan de medios**

Control de contenidos pagados y no pagados. Diferencias y similitudes del proceso de control. Técnicas y herramientas de control de emisión. Simulación de procesos de control de emisión. Elaboración del «press clipping» e informes de cobertura informativa.

**Parámetros de contexto de la formación:****Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

**Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la intervención en la organización y seguimiento del plan de medios de comunicación, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

– Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior), o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

– Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

**MÓDULO FORMATIVO 6: ELABORACIÓN DE MATERIALES DE MARKETING Y COMUNICACIÓN****Nivel: 3****Código: MF2189\_3****Asociado a la UC: Elaborar piezas de marketing y comunicación****Duración: 90 horas****Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Analizar las características del proceso de recopilación y preparación del contenido, texto e imágenes, para la elaboración de piezas de marketing y comunicación, en soportes offline y online, respetando la normativa aplicable en materia de propiedad intelectual, derechos de autor y explotación.

*CE1.1 Aplicar técnicas de planificación de procesos de trabajo de una pieza de marketing y comunicación, teniendo en cuenta objetivos y recursos que se demanden para su elaboración.*

*CE1.2 Comparar recursos externos disponibles (texto, música, imágenes o vídeos) y características técnicas que se requieren para la elaboración de una pieza de comunicación, considerando las necesidades de elementos de comunicación para su realización.*

*CE1.3 En un supuesto práctico de distintas inserciones publicitarias en una red social de forma objetiva:*

*– Identificar el público objetivo al que se dirige cada una de ellas, analizando la imagen, el texto y el tono utilizado en dicha inserción.*

*– Describir el tipo de lenguaje, imágenes, color y personajes empleados, comprobando su cohesión visual.*

– Diferenciar los criterios de percepción visual y legibilidad utilizados, comparándolo con otras piezas.

– Examinar la ejecución de la pieza en base a su composición y los elementos de texto e imagen utilizados.

– Argumentar los principios de asociación psicológica aplicados e impacto que busca, justificando las respuestas en base a las inserciones facilitadas.

– Calcular los costes en los que se ha incurrido para la inserción publicitaria, recopilándolos en una hoja de cálculo.

*CE1.4 Comprobar, el tratamiento de un material externo utilizado, asegurando el cumplimiento de la normativa aplicable en materia de derechos de explotación y propiedad intelectual.*

*CE1.5 Escoger, de entre unos recursos de imagen y/o vídeo disponibles, aquellos que se consideren apropiados para la elaboración de una pieza de comunicación concreta, adecuando dichas decisiones a las indicaciones definidas para el trabajo.*

C2: Preparar piezas de marketing y comunicación, aplicando técnicas y programas de diseño gráfico y edición, para su posterior implementación en distintos canales.

*CE2.1 Proponer una pieza de marketing y comunicación, en base a una petición recibida en un briefing, justificando la elección, en cuanto a su formato u otras indicaciones propuestas.*

*CE2.2 Identificar requerimientos, que se puedan necesitar de forma externa, para la elaboración de una pieza de marketing y comunicación, localizando los profesionales capacitados para cubrir dicha necesidad, utilizando Internet como herramienta de búsqueda.*

*CE2.3 En un supuesto práctico de elaboración de una pieza gráfica para exterior, utilizando un programa de diseño:*

– Organizar el material visual y textual, necesario en la elaboración de la pieza, recopilándolo, de entre varios propuestos, para su uso.

– Diseñar una propuesta de maquetación de una pieza, respetando las indicaciones técnicas dadas, y utilizando un programa de diseño apropiado para ello.

– Justificar las decisiones tomadas respecto a la imagen elegida y a la ubicación del texto y otros elementos implementados, mediante una exposición oral explicativa de la pieza y utilizando aplicaciones informáticas de presentación.

*CE2.4 Diseñar un titular de varias piezas publicitarias destinadas a distintos medios, proponiendo un texto, tipografía y composición para cada uno de ellos.*

*CE2.5 Valorar las decisiones tomadas respecto a una pieza de comunicación propuesta, examinando su ejecución en términos de legibilidad, adaptación del*

*formato, técnicas de diseño utilizadas, y acato a un manual de identidad corporativa de referencia.*

*CE2.6 Planear el retrotiming (retrosincronización) necesario para la elaboración de una pieza de marketing, organizando los distintos hitos requeridos para su cumplimentación.*

C3: Divulgar piezas de marketing y comunicación, utilizando aplicaciones online, alcanzando al público objetivo designado y respetando la normativa aplicable en materia de publicidad e identidad corporativa.

*CE3.1 En un supuesto práctico de elaboración de un plan de medios, utilizando un programa de procesamiento de textos:*

*– Seleccionar medios y soportes, online u offline, justificando su elección en base al target y a los objetivos de comunicación marcados.*

*– Localizar las piezas disponibles para su difusión, organizándolas de acuerdo a los medios y soportes disponibles.*

*– Anotar la información de las piezas requeridas para su inserción, comprobando todos los datos necesarios en términos de formato, peso, requisitos de entrega, entre otros.*

*– Decidir el número de inserciones de cada pieza, marcando la duración de cada una de ellas en un soporte establecido.*

*CE3.2 Trazar el calendario de implementación de un plan de medios, definiendo las fechas, las acciones necesarias y los profesionales vinculados para su cumplimiento.*

*CE3.3 Analizar criterios de control y supervisión de la difusión de materiales incluidos en un plan de medios, indicando las acciones que se llevarán a cabo para su cumplimiento.*

*CE3.4 Proponer plataformas y/o herramientas informáticas en las que se almacenen y conserven, de forma segura, los artes finales de unas piezas de comunicación realizadas, elaborando una tabla con las ventajas e inconvenientes de las distintas alternativas planteadas para este fin.*

C4: Elaborar contenidos, textos, imágenes y vídeos para un sitio web y otros canales digitales, aplicando indicaciones recibidas y respetando la normativa aplicable en materia de propiedad intelectual, derechos de autor y explotación.

*CE4.1 En un supuesto práctico de análisis de la presencia digital de una organización, enunciar los diferentes elementos que la constituyen, apartados de la página web, blog, newsletter (boletín electrónico), canales sociales, apps, entre otros, valorando la actualidad y relevancia de los contenidos presentes en ellos.*

*CE4.2 Crear piezas de contenidos, textos e imágenes, adecuando las características técnicas, de formato y forma a las especificaciones requeridas de espacios digitales a*

*los que vayan destinadas, respetando la normativa aplicable en materia de propiedad intelectual, derecho de autor y explotación.*

*CE4.3 Especificar los puntos a tener en cuenta para la elaboración de piezas de contenidos, extrapolando, de un manual de estilo e identidad corporativa, aspectos como audiencia, logotipo, colores, tone of voice (tono de voz) de la marca, uso del lenguaje, extensión y pautas de formato, temáticas de contenidos y/o estrategia SEO, entre otros.*

*CE4.4 En un supuesto práctico de planificación de contenidos para un sitio web, blog, newsletter y redes sociales, elaborar un calendario de contenidos, indicando la periodicidad de las publicaciones en un horizonte temporal semanal o mensual, el tipo de contenido, los objetivos que se persiguen, las métricas asociadas para valorar su efectividad y la persona responsable de su ejecución.*

*CE4.5 Realizar una búsqueda de profesionales y herramientas externos, que fueran necesarios para la actualización del contenido digital de una organización, indicando la forma de localizarlos, los costes y los requisitos para poner en marcha este tipo de colaboraciones.*

### **Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.3; C2 respecto a CE2.3; C3 respecto a CE3.1; C4 respecto a CE4.1 y CE4.4.

Otras capacidades:

Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo a realizar.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Finalizar el trabajo atendiendo a criterios de idoneidad, rapidez, economía y eficacia.

Demostrar interés por el conocimiento de la organización y sus procesos.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del sexo.

### **Contenidos:**

#### **1. Elaboración de materiales de marketing y comunicación**

Características de materiales sencillos de marketing y comunicación: texto, folleto, gráfica, video, audio, infografía y otros. Fuentes de información y bancos de imágenes. Motores de búsqueda de información e imágenes. Contenido, imágenes y textos, de materiales de comunicación. Elaboración de mensajes publicitarios con fines informativos o promocionales para las piezas de marketing y comunicación. Técnicas de comunicación de marketing. Marketing de contenidos offline y marketing online.

#### **2. Aplicación de técnicas de diseño gráfico en piezas de marketing y comunicación no complejos**

Formato y composición de piezas sencillas de marketing y comunicación: formatos offline y online. Elaboración de piezas gráficas y de vídeo a nivel usuario. Aplicación de la teoría

del color y la composición en piezas gráficas o audiovisuales. Aplicaciones informáticas para la autoedición de materiales de comunicación sencillos. Utilización de “software” de diseño gráfico a nivel usuario.

### **3. Creación y actualización de contenidos para un sitio web y otros canales digitales**

Creación de la estructura del sitio web: el mapa de la web con los diferentes apartados y elementos que componen el menú del sitio web. Creación de otros canales digitales (blogs, perfiles en redes sociales, newsletters, aplicaciones sencillas). Elaboración de piezas de contenidos, textos, imágenes y vídeos para un sitio web y otros canales digitales. Aplicaciones informáticas para la creación de sitios web en entornos de usuario.

#### **Parámetros de contexto de la formación:**

##### **Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

##### **Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la elaboración de piezas de marketing y comunicación, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

### **MÓDULO FORMATIVO 7: COMUNICACIÓN EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL**

**Nivel: 2**

**Código: MF9998\_2**

**Asociado a la UC: COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL**

**Duración: 120 horas**

**Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Aplicar técnicas de interpretación de ideas derivadas de informaciones orales en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, dentro del propio campo de especialización o de interés laboral, emitidas de forma presencial o a través de cualquier medio o soporte de comunicación sin excesivos ruidos ni distorsiones.

*CE1.1 Captar los puntos principales y detalles relevantes de mensajes grabados o de viva voz, bien articulados, que contengan instrucciones, indicaciones u otra información entre varios interlocutores.*

*CE1.2 Comprender conversaciones informales en transacciones y gestiones cotidianas y estructuradas, o menos habituales, sobre temas de un entorno personal –identificación personal, intereses, otros–, familiar y profesional de clientes tipo.*

*CE1.3 Interpretar instrucciones y mensajes orales, comprendiendo aspectos generales, realizando anotaciones y consiguiendo aclaraciones sobre aspectos ambiguos, siempre que pueda pedir que se le repita, o que se reformule, aclare o elabore algo de lo que se le ha dicho.*

*CE1.4 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, en una situación profesional definida en la que se simula la atención a un cliente:*

- Identificar las demandas formuladas oralmente por el cliente, interno o externo, explicando las ideas principales a un superior.*
- Identificar los elementos no verbales de comunicación, haciendo evidente al interlocutor que se le presta la atención requerida.*
- Realizar anotaciones sobre elementos importantes del mensaje mientras se escucha el mismo.*
- Aplicar estrategias para favorecer y confirmar la recepción del mensaje.*

C2: Aplicar técnicas de interpretación con un nivel de usuario básico en documentos escritos en lengua inglesa, con distintos tipos de informaciones y formato, garantizando la comprensión de textos cortos y simples, que traten de asuntos cotidianos o de su área de interés o especialización.

*CE2.1 Interpretar el sentido general, los puntos principales e información relevante de documentos con léxico habitual o menos frecuente, dentro de un área de interés o especialidad profesional e identificar herramientas y recursos de traducción de acceso rápido, justificando su uso.*

*CE2.2 Interpretar el mensaje de cartas, faxes o correos electrónicos de carácter formal, oficial o institucional como para poder reaccionar en consecuencia.*

*CE2.3 Localizar con facilidad información específica de carácter concreto en textos periodísticos en cualquier soporte, bien estructurados y de extensión media, reconociendo las ideas significativas e identificando las conclusiones principales siempre que se puedan releer alguna de las partes.*

*CE2.4 Identificar, entendiendo la información específica de carácter concreto en páginas Web y otros materiales de referencia o consulta claramente estructurados sobre asuntos ocupacionales relacionados con su especialidad o con sus intereses.*

*CE2.5 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de documentos reales y habituales pertenecientes al campo de especialización:*

*– Identificar el tipo de información solicitada en cada apartado a fin de dar cumplida contestación.*

*– Identificar las características del tipo de documento incorporando la información demandada.*

*– Extraer detalles específicos tales como nombres, horas, fechas, tarifas, cuotas, precios, características técnicas, u otras, de fuentes y textos diversos.*

*– Interpretar con exactitud expresiones específicas del ámbito profesional.*

*– Inferir el posible significado de palabras y expresiones desconocidas a partir del análisis del contexto en el que se encuentran.*

*– Traducir el contenido de los documentos garantizando el respeto a la temática de la actividad profesional.*

*– Comprobar la comprensión y comunicarlo a la persona responsable.*

*CE2.6 Comprender la información específica de carácter concreto en avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro.*

*CE2.7 Contextualizar la información traducida en textos escritos en lengua inglesa con un nivel de usuario básico.*

*CE2.8 Traducir la documentación no compleja ni extensa de manera precisa, utilizando las herramientas de traducción adaptadas a la comprensión del texto.*

**C3:** Expresarse oralmente, en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, demostrando claridad y detalle, en situaciones tipo no complejas del ámbito social y profesional, adecuando el discurso a la situación comunicativa.

*CE3.1 Identificar transacciones y gestiones tales como estructuras, registros y formalidades obteniendo los datos precisos para el desarrollo de la actividad profesional.*

*CE3.2 En un supuesto práctico de simulaciones de transmisión de mensajes e instrucciones orales de forma presencial, directa, o telefónica:*

*– Transmitir el mensaje propuesto de forma precisa, clara.*

*– Describir oralmente las fases de las instrucciones o procedimientos propuestos, demostrando precisión.*

- Utilizar el vocabulario correspondiente, así como otros elementos del lenguaje que produzcan un discurso claro y coherente.
- Expresar sugerencias comprobando su efecto sobre el interlocutor.
- Ofrecer la información verbal de forma clara en un discurso comprensible.

*CE3.3 Analizar la información no oral que se produce en intercambios o conversaciones para ser contrastada con el contexto y así conseguir los datos a obtener.*

*CE3.4 Participar en conversaciones sencillas, formales, entrevistas y reuniones de carácter laboral, sobre temas habituales en estos contextos, intercambiando información y opiniones.*

*CE3.5 Utilizar con corrección el léxico específico del ámbito profesional con flexibilidad, adaptándolo a las características socioculturales del interlocutor y a las del contexto comunicativo dado, adecuando la formulación del discurso, el registro y los elementos no verbales de la comunicación.*

C4: Mantener conversaciones comprensibles, en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, comprendiendo y proporcionando explicaciones en situaciones habituales tipo, rutinarias del ámbito profesional.

*CE4.1 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, en simulaciones previamente definidas de atención y asesoramiento de clientes a través de conversaciones uno a uno:*

- Aplicar las normas de protocolo en el discurso con el interlocutor.
- Informar utilizando las normas de protocolo y cortesía en el registro lingüístico.
- Emplear las estructuras y fórmulas de cortesía de la lengua y cultura del interlocutor, aplicándolas en saludos, despedidas, ofrecimientos, peticiones u otras.
- Expresarse con corrección, de manera comprensible, empleando las expresiones léxicas específicas adecuadas a la actividad profesional.
- Valorar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

*CE4.2 Utilizar el vocabulario técnico adecuado en el marco de la actividad profesional, demostrando el nivel de eficacia y corrección que permita la comunicación, utilizando las expresiones técnicas habituales en las conversaciones con pautas de cortesía asociadas a la cultura de la lengua utilizada y del interlocutor.*

*CE4.3 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, previamente definido en el que se plantean situaciones delicadas o conflictivas:*

- Identificar las normas de protocolo, aplicándolas en el saludo al interlocutor.

- *Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje y la entonación adecuada a la situación.*
- *Pedir disculpas comunicando de manera sucinta los errores cometidos.*
- *Reformular las expresiones en las que se presentan dificultades.*
- *Valorar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.*
- *Presentar la situación al superior responsable para que él se encargue de su resolución.*

C5: Aplicar técnicas de redacción y cumplimentación de documentos profesionales sencillos y habituales en las actividades laborales, en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, de manera precisa y en todo tipo de soporte, utilizando el lenguaje técnico apropiado, y aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica.

*CE5.1 Utilizar con corrección los elementos gramaticales, los signos de puntuación y la ortografía de las palabras de uso general y de las especialidades de su actividad profesional, así como un repertorio de estructuras habituales relacionadas con las situaciones más predecibles, no generando en ningún caso malentendidos y generando efecto de profesionalidad en el destinatario.*

*CE5.2 Incorporar a la producción del texto escrito los conocimientos socioculturales y sociolingüísticos adquiridos relativos a relaciones interpersonales y convenciones sociales, seleccionando y aportando información, ajustando la expresión al destinatario, al propósito comunicativo, al tema tratado y al soporte textual con cortesía.*

*CE5.3 En un supuesto práctico de gestión de reclamaciones, incidencias o malentendidos:*

- *Identificar los documentos para la formalización de la gestión deseada.*
- *Describir por escrito las características esenciales de la información o requerimiento propuesto.*
- *Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje adecuado a la actividad profesional.*
- *Redactar un conjunto de instrucciones dirigidas al destinatario propio de la comunicación.*
- *Cumplimentar el documento específico detallando los datos requeridos con precisión.*
- *Resumir las informaciones procedentes de diversas fuentes en un informe breve y sencillo.*

- Verificar la corrección gramatical y ortográfica del texto.
- Pedir disculpas comunicando de manera clara y sencilla los errores cometidos.

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:**

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.5; C3 respecto a CE3.2; C4 respecto a CE4.1 y CE4.3; C5 respecto a CE5.3.

Otras capacidades:

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

**Contenidos:****1. Comprensión del mensaje oral emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico**

Comprensión de textos orales: expresión e interacción. Estrategias de comprensión: movilización de información previa sobre tipo de tarea y tema, identificación del tipo textual, adaptando la comprensión al mismo, distinción de tipos de comprensión, formulación de hipótesis sobre contenido y contexto, reformulación de hipótesis e información a partir de la comprensión de nuevos elementos, reconocimiento del léxico escrito común, distinción y aplicación a la comprensión del texto oral, los significados y funciones específicos generalmente asociados a diversas estructuras sintácticas de uso común según el contexto de comunicación, aspectos socioculturales y sociolingüísticos: convenciones sociales, normas de cortesía y registros; costumbres, valores, creencias y actitudes. Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales. Estructuras sintáctico-discursivas: léxico oral de uso común (recepción). Patrones sonoros acentuales, rítmicos y de entonación.

**2. Elaboración del mensaje oral emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico**

Producción de textos orales: expresión e interacción. Estrategias de producción. Planificación: concebir el mensaje con claridad, distinguiendo su idea o ideas principales y su estructura básica, adecuar el texto al destinatario, contexto y canal. Ejecución: expresar el mensaje con claridad y coherencia, estructurándolo adecuadamente y ajustándose, en su caso, a los modelos y fórmulas de cada tipo de texto, reajustar la tarea o el mensaje, tras valorar las dificultades y los recursos disponibles, apoyarse en y sacar el máximo partido de los conocimientos previos, compensar las carencias lingüísticas mediante procedimientos lingüísticos, paralingüísticos o paratextuales. Lingüísticos: definir o parafrasear un término

o expresión, pedir ayuda, señalar objetos, usar deícticos o realizar acciones que aclaran el significado, usar lenguaje corporal culturalmente pertinente –gestos, expresiones faciales, posturas, contacto visual o corporal– y cualidades prosódicas convencionales. Aspectos socioculturales y sociolingüísticos. Estructuras sintáctico-discursivas: léxico oral de uso común (producción).

### **3. Comprensión del mensaje escrito emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico**

Comprensión de textos escritos: expresión e interacción. Estrategias de comprensión: identificación de información esencial, los puntos más relevantes y detalles importantes en textos, distinción de tipo de texto y aplicar las estrategias más adecuadas para comprender el sentido general, la información esencial, los puntos e ideas principales o los detalles relevantes del texto, aplicación a la comprensión del texto, los conocimientos sociolingüísticos, inferencia y formulación de hipótesis sobre significados a partir de la comprensión de distintos elementos, distinción de la función o funciones comunicativas principales del texto, reconocimiento del léxico escrito común y estructuras sintácticas de uso frecuente. Aspectos socioculturales y sociolingüísticos. Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales. Estructuras sintáctico-discursivas: léxico escrito de uso común (producción). Patrones gráficos y convenciones ortográficas.

### **4. Producción del mensaje escrito emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico**

Producción de textos escritos: expresión e interacción. Estrategias de producción. Planificación: movilizar las competencias generales y comunicativas con el fin de realizar eficazmente la actividad profesional, localizar y usar recursos lingüísticos o temáticos. Ejecución: expresar el mensaje con claridad ajustándose a los modelos y fórmulas de cada tipo de texto, reajustar la tarea o el mensaje tras valorar las dificultades y los recursos disponibles, apoyarse en y sacar el máximo partido de los conocimientos previos, ajustarse a los patrones ortográficos, de puntuación y de formato de uso común, y algunos de carácter más específico. Aspectos socioculturales y sociolingüísticos. Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales. Estructuras sintáctico-discursivas: léxico escrito de uso común (producción).

#### **Parámetros de contexto de la formación:**

##### **Espacios e instalaciones:**

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos, salud laboral, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 3 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

##### **Perfil profesional del formador o formadora:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la comunicación en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
  - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.