

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los participantes.

El número de unidades que se deben disponer de los utensilios, máquinas y herramientas que se especifican en el equipamiento de los espacios formativos, será el suficiente para un mínimo de 15 alumnos y deberá incrementarse, en su caso, para atender a número superior.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

ANEXO III

I. IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Denominación: Tráfico de mercancías por carretera

Código: COML0109

Familia Profesional: Comercio y Marketing

Área Profesional: Logística comercial y gestión del transporte

Nivel de cualificación profesional: 3

Cualificación profesional de referencia:

COM088_3 Tráfico de mercancías por carretera (RD 295/2004, de 20 de febrero)

Relación de unidades de competencia que configuran el certificado de profesionalidad:

UC0247_3: Organizar y controlar la actividad del departamento de tráfico/explotación en las empresas que realicen transporte de mercancías por carretera.

UC0248_3: Planificar y gestionar las operaciones del tráfico/explotación en las empresas que realicen transporte de mercancías por carretera.

UC1006_2: Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en las relaciones y actividades de logística y transporte internacional.

Competencia general:

Organizar, planificar y gestionar la explotación del transporte de mercancías por carretera en el ámbito nacional, comunitario y/o internacional adecuando el servicio a la normativa vigente de transporte, y a las necesidades de los clientes, en el marco de los objetivos y procesos establecidos por la dirección de la empresa.

Entorno Profesional:

Ámbito profesional:

Desarrolla sus funciones principalmente en empresas que realicen transporte de mercancías por carretera, a escala nacional, comunitaria y/o internacional, organizando, planificando y gestionando el departamento de explotación/tráfico.

Sectores productivos:

Empresas de Transporte de mercancías por carretera

Empresas de Logística

Operadores de Transporte

Ocupaciones o puestos de trabajo relacionados:

1315.1038. Directores/as de departamento de operaciones en empresa de transporte, en general.

1315.1074 Jefes/as de tráfico en empresa de transporte, en general.

4123.1023 Agentes de transportes en general

Planificador/a de tráfico

Duración de la formación asociada: 520 horas

Relación de módulos formativos y de unidades formativas:

MF0247_3: Organización del tráfico de mercancías (190 horas)

- UF0921: Organización operativa del tráfico de mercancías por carretera (80 horas)
- UF0922: Gestión de costes y calidad del servicio de transporte por carretera (80 horas)
- UF0923: (Transversal) Seguridad y prevención de riesgos en el transporte por carretera (30 horas)

MF0248_3: Planificación del tráfico de mercancías (190 horas).

- UF0924: Planificación de rutas y operaciones de transporte por carretera (80 horas)
- UF0925: Gestión y control de flotas y servicios de transporte por carretera (80 horas)
- UF0923: (Transversal) Seguridad y prevención de riesgos en el transporte por carretera (30 horas)

MF1006_2: (Transversal) Inglés profesional para logística y transporte internacional (90 horas)

MP0191: Módulo de prácticas profesionales no laborales de tráfico de mercancías por carretera. (80 horas)

II. PERFIL PROFESIONAL DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Unidad de competencia 1

Denominación: ORGANIZAR Y CONTROLAR LA ACTIVIDAD DEL DEPARTAMENTO DE TRÁFICO/EXPLOTACIÓN EN LAS EMPRESAS QUE REALICEN TRANSPORTE DE MERCANCÍAS POR CARRETERA.

Nivel: 3

Código: UC0247_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1. Organizar el departamento de tráfico adecuando la estructura y relaciones funcionales definidas a la política, objetivos y presupuestos establecidos en la empresa.

CR1.1 Las fuentes de información económica y jurídica más fiables del sector se identifican y utilizan para la obtención de datos.

CR1.2 Los objetivos de un período se establecen caracterizándolos adecuadamente por los indicadores necesarios, de acuerdo con la política y objetivos generales de la empresa.

CR1.3 El sistema de información y control documentario se establece de forma que permita la planificación y la toma de decisiones necesarias.

CR1.4 Las estrategias se establecen de forma que permiten alcanzar los objetivos del departamento.

CR1.5 Los servicios que deben contratarse con el exterior se determinan, así como los controles necesarios para garantizar la correcta prestación del servicio, de acuerdo con las prácticas habituales del sector.

CR1.6 La necesidad de adquisición de nuevos vehículos se valora, analizando sus requisitos técnicos y legales y las distintas formas de disponibilidad.

CR1.7 Las relaciones funcionales con el departamento comercial se identifican, estableciéndose los criterios para desarrollar el apoyo técnico necesario a dicho departamento.

CR1.8 Las relaciones funcionales con otros departamentos (administración y/o financiero, calidad, etc.) se identifican con el fin de lograr la necesaria coordinación.

CR1.9 A partir del organigrama general, se determina para el departamento de tráfico/explotación:

- Distribución óptima en planta de recursos materiales y humanos
- Distribución del trabajo.

- Asignación de funciones.
- Directrices de funcionamiento haciendo especial énfasis en el trabajo en equipo para racionalizar el desarrollo de la actividad, identificando los procesos básicos y elaborando los procedimientos de trabajo correspondientes.

CR1.1. Los puestos de trabajo necesarios en el departamento se definen caracterizándolos convenientemente por la competencia profesional, así como los recursos materiales necesarios para la correcta ejecución del trabajo y la consecución de los objetivos establecidos.

RP2. Planificar el servicio calculando las previsiones de tráfico que optimicen los recursos y los costes de la operación, según los objetivos y recursos establecidos.

CR2.1 La información necesaria acerca de las características y volumen del servicio contratado y los previstos en un plazo determinado se obtiene aplicando los procedimientos establecidos.

CR2.2 En la planificación del servicio se aplica la normativa existente sobre, permisos, documentación para la explotación de la flota y sobre autorizaciones e inspecciones de transporte y seguros.

CR2.3 Los recursos necesarios para la prestación del servicio o los recursos adicionales necesarios se estiman a partir del análisis y evaluación de la demanda.

CR2.4 Las rutas, itinerarios y horarios de las líneas fijas y de los transportes discrecionales se confeccionan con los clientes corresponsales, filiales y/o franquicias, identificando y /o estableciendo:

- Seguridad vial de las rutas e itinerarios requeridos.
- Características técnicas, número de unidades, recursos humanos y materiales necesarios.
- Necesidades de almacenamiento (propio o arrendado).
- Características de las mercancías.
- Tonelaje de carga (capacidades).
- Puntos de salida, intermedio y de destino.
- Transbordos y/o cambios de modalidad de transporte y/o enlaces con otros medios propios y/o ajenos.
- Tiempo mínimo de recepción de las mercancías previo a la carga, para cada medio de transporte.
- Minimización de tiempos muertos y retornos de vacío.
- Acuerdos de presentación a carga/descarga
- Normativa de aplicación (Tiempos de Conducción y Descanso, etc.)
- Documentación de importación/exportación de las mercancías.
- Documentación de introducción/expedición y tránsito de medios de transporte teniendo en cuenta los niveles de calidad del servicio requerido, optimizando la rentabilidad y utilizando , en su caso la aplicación informática precisa.

CR2.5 Con el fin de optimizar la explotación de la flota de transporte se planifica cada viaje, teniendo en cuenta el retorno cargado, consiguiendo de esta forma el mayor número de circuitos en carga y utilizando, en su caso, las herramientas de gestión de flotas.

CR2.6 En la relación con el cliente se informa y asesora sobre el servicio de transporte aplicando un programa informático de gestión de clientes (CRM), empleándose cuando sea necesario, un idioma extranjero.

CR2.7 Los transportes especiales (de mercancías voluminosas, peligrosas y/o perecederas) se organizan adecuadamente en función de:

- Características técnicas de los vehículos y equipos especiales necesarios.
- Requisitos legales y/o técnicos, requeridos para el personal que interviene (consejeros de seguridad, conductores, etc.) y la mercancía transportada.
- Rutas, itinerarios permisos, autorizaciones y horarios, cuando procede, con la administración pública competente, según establezca la normativa aplicable al transporte concreto.

- Apoyos en ruta necesarios y/o establecidos legalmente por parte de la administración pública competente.
- CR2.8 Las modificaciones en la organización del tráfico precisas para disminuir tiempos y costes y/o mejorar la calidad del servicio se determinan estableciendo previa negociación, cuando proceda, acuerdos con proveedores / clientes, corresponsales y/o franquicias, utilizando, cuando sea necesario un idioma extranjero.
- CR2.9 Las características y volumen de los recursos humanos y materiales de reserva se determinan para solucionar las contingencias que se pueden producir en el tráfico.
- CR2.10 Los acuerdos con las empresas colaboradoras se negocian teniendo en cuenta las fluctuaciones de la demanda de servicios, utilizando, cuando sea necesario, un idioma extranjero.
- RP3. Controlar la calidad del servicio prestado por la empresa analizando las necesidades de servicio de los clientes para optimizar su satisfacción.
 - CR3.1 La información necesaria de los clientes se obtiene con el fin de conocer la satisfacción de sus necesidades en la prestación del servicio de transporte contratado, utilizando, cuando sea necesario un idioma extranjero.
 - CR3.2 La estructura y características de la red de corresponsales, colaboradores, líneas y sus limitaciones se analizan comparándolas con las necesidades de los clientes, para detectar posibles modificaciones del servicio que se adapten a las demandas de la clientela.
 - CR3.3 Si la relación calidad / precio es la adecuada se valora a través de procesos de recogida de información establecidos por la empresa y por otros proveedores y se estudia, en su caso, la posibilidad de efectuar algún cambio.
 - CR3.4 La tendencia de la demanda de los clientes se analiza para hacer previsiones sobre futuras contrataciones.
- RP4. Controlar la aplicación de la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales en el departamento de tráfico
 - CR4.1 Los riesgos laborales asociados a los puestos de trabajo del departamento se identifican correctamente.
 - CR4.2 El cumplimiento de las medidas de control de riesgos implementadas en el departamento se supervisa para prever posibles riesgos laborales.
 - CR4.3 Las cargas físicas y mentales que puedan producirse realizando la actividad laboral se evalúan para prever los posibles riesgos laborales .
 - CR4.4 En caso de siniestro se aplican los procedimientos necesarios para minimizar los posibles daños físicos y materiales producidos.
- RP5. Evaluar los costes de las distintas líneas y recorridos tomando las decisiones necesarias, de forma que se consigan los objetivos económicos previstos, sin menoscabo del servicio a los clientes.
 - CR5.1 La información necesaria por líneas y por flotas se obtiene para calcular los costes de cada una de ellas.
 - CR5.2 El coste de cada línea o circuito con las distintas flotas con que se opera se compara para elegir la óptima.
 - CR5.3 La conveniencia de asignar líneas de forma fija se estudia, en función del coste y del servicio que se puede conseguir.
 - CR5.4 A los operadores de tráfico se dan instrucciones para que la asignación de cargas se realice en función de la calidad y costes esperados.
 - CR5.5 Con los proveedores / colaboradores se establecen tarifas de acuerdo al servicio demandado.

RP6. Informar en tiempo y forma a la dirección y equipo de trabajo sobre la calidad del servicio prestado y sus costes para apoyar la toma de decisiones.

CR6.1 Informes adecuados y normalizados se presentan a la dirección sobre la calidad del servicio prestado y los costes de arrastre por flotas con los comentarios correspondientes que puedan servir de ayuda para la toma de decisiones sobre los corresponsales y franquicias en cada zona.

CR6.2 Periódicamente se elaboran informes que se comentan con los colaboradores sobre la calidad del servicio que se ha prestado, las incidencias que se han producido y la solución dada, así como sobre el comportamiento y costes de las distintas flotas y los cambios que se deben producir si procede.

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 clientes (CRM). Elementos informáticos periféricos de salida y entrada de información. Instalaciones telemáticas, soportes y materiales de archivo. Agenda electrónica y material de oficina.

Productos y resultados

Organización funcional y control de la actividad del departamento de tráfico. Informes relativos a las operaciones de transporte gestionados de acuerdo con la normativa vigente. Informes de actividad y resultados del departamento de tráfico / explotación (costes, calidad, etc.) Programación de trabajos. Asignación de tareas. Diseño de organigramas de funcionamiento departamental. Coordinación con corresponsales, sucursales, filiales o franquicias. Cálculo de costes.

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 clientes, centros de distribución de cargas y empresas colaboradoras del sector.

Unidad de competencia 2:

Denominación: PLANIFICAR Y GESTIONAR LAS OPERACIONES DEL TRÁFICO/ EXPLOTACIÓN EN LAS EMPRESAS QUE REALICEN TRANSPORTE DE MERCANCÍAS POR CARRETERA

Nivel: 3

Código: UC0248_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1. Organizar Planificar el tráfico diario en función de las órdenes recibidas y el nivel de servicio establecido con cada cliente.

CR1.1 La información precisa sobre los transportes contratados se obtiene con suficiente antelación del departamento comercial y/o de los clientes, centros de distribución de cargas y empresas colaboradoras del sector, utilizando, cuando sea necesario un idioma extranjero.

CR1.2 El documento de planificación de cargas diarias se confecciona determinando los transportes que hay que realizar por destinos: líneas fijas, transportes discretos, cargas parciales, etc., teniendo en cuenta las características de las mercancías.

CR1.3 La situación de los vehículos que se están reparando se controla, así como la duración y el lugar de la reparación.

CR1.4 La información, sobre la situación de la flota controlada (propia y subcontratada fija) se obtiene tanto en el área de influencia desde donde se operan las salidas, como en todos los destinos a que fue enviada con anterioridad.

CR1.5 La programación previa de asignación de cargas a los vehículos se elabora en función de las características técnicas, del horario y del recorrido, buscando la optimización de los recursos y la calidad del servicio, aplicando el programa informático adecuado.

CR1.6 Los transportes que no se pueden realizar por falta de medios propios o por conveniencia económica se planifican para subcontratarlos en el mercado.

RP2. Gestionar los servicios de transporte solicitados, cumpliendo los requisitos de calidad de acuerdo con las condiciones contratadas, asegurando el cumplimiento de las normas de seguridad vial y medio ambiente.

CR2.1 El mercado de subcontratación, las empresas más significativas para cada zona, los precios y tarifas de referencia en el mercado, etc se conocen, de forma que se pueda recurrir a sus servicios con las máximas garantías

CR2.2 Las cargas se asignan a las unidades de transporte en función de las características técnicas, del horario y del recorrido, consiguiendo la optimización de los recursos (evitando retornos de vacío, a media carga y tiempos muertos) y la calidad del servicio.

CR2.3 La subcontratación de los transportes así planificados se realiza en las mejores condiciones del mercado.

CR2.4 Del medio de transporte propio o contratado se comprueba que cumple todos los requisitos establecidos y que posee todas las autorizaciones y equipos necesarios para su puesta en marcha identificando y/o estableciendo:

- Estado técnico de las unidades de transporte a partir de los informes correspondientes.
- Características técnicas, con los debidos permisos (número de ejes, pesos y dimensiones, contaminación, tacógrafo, etc.).
- Autorizaciones para desarrollar el transporte (regional, nacional, internacional, mercancías peligrosas, transportes especiales, etc.)
- Equipos para transportes especiales, cuando sean necesarios, de manera que se garantice el cumplimiento de las normas de seguridad vial aplicables al transporte de mercancías.
- Seguros de transporte necesarios.

CR2.5 La disponibilidad del personal de tráfico asignado a las unidades de transporte se verifica, cubriendo, si es necesario, las vacantes con los recursos de reserva y/o reasignando los disponibles.

CR2.6 De la documentación del personal de tráfico asignado a cada unidad se comprueba que se ajusta a lo establecido por la legislación vigente y que se corresponde con las características del transporte contratado:

- Permiso de conducción y certificados necesarios para el conductor.
- Autorización especial para conductores de mercancías peligrosas, cuando proceda.
- Los discos o la tarjeta del conductor del tacógrafo, a fin de comprobar que cumple los requisitos previstos en la reglamentación vigente.

CR2.7 Si es preciso, el espacio necesario para el transporte de otros envíos se reserva, contactando con las compañías aéreas, consignatarios de buques, ferrocarriles y empresas colaboradoras del sector, identificando y/o estableciendo:

- Las instrucciones del responsable de los costes.
- Las características de las mercancías.
- La urgencia de recepción por parte del consignatario.

- La regularidad y fecha prevista de salida del medio de transporte utilizando, cuando sea necesario un idioma extranjero.
- CR2.8 Las instrucciones al responsable de la unidad de transporte se dan de manera precisa indicando las características de la carga asignada, puntos y horarios de recogida, recorrido, remitentes, destinatarios, puntos y horarios de entrega y se le proporciona la documentación correspondiente, verificando que se ajusta a lo establecido por la empresa y por la legislación vigente en materia de medioambiente y seguridad y salud en el trabajo.
- CR2.9 Del envío de los vehículos a cargar se informa a los clientes, facilitando la matrícula y dando o confirmando la hora de presentación, utilizando, cuando sea necesario, un idioma extranjero.
- CR2.10 A lo largo de la jornada se confirma la presentación y carga de los vehículos enviados en el tiempo previsto y acordado con el cliente, aplicando un programa informático de gestión de relación con clientes (CRM) y, utilizando, cuando sea necesario un idioma extranjero.
- RP3. Controlar que el tránsito de mercancías, y vehículos se realiza de acuerdo con las instrucciones establecidas y con la normativa aplicable en cada caso.
- CR3.1 La documentación remitida al destinatario se comprueba que corresponde con la mercancía cargada en el medio de transporte.
- CR3.2 Las instrucciones cursadas a los corresponsales, filiales y/o franquicias en los "borderaux", hojas de ruta, etc., se controla que son las indicadas por el remitente y/o por la empresa, utilizando, cuando sea necesario un idioma extranjero.
- CR3.3 La documentación de tránsito se comprueba que está conforme con la mercancía cargada en el medio de transporte, las rutas y las aduanas de paso y destino:
- T1/T2/T21
 - T5
 - T2M
 - Cuaderno TIR
 - Cuaderno ATA
 - Documento administrativo de acompañamiento para productos sometidos a Impuestos Especiales.
 - Guía de tránsito para productos sometidos a Impuestos Especiales.
 - Otros
- CR3.4 Las gestiones aduaneras necesarias para poder expedir el medio de transporte se comprueba que se han efectuado correctamente.
- CR3.5 En el tránsito se verifica que los vehículos cruzan por los puntos y/o aduanas de paso establecidos y cumplen los horarios previstos, utilizando las tecnologías de comunicación adecuadas.
- CR3.6 La llegada de los medios de transporte a los almacenes de las aduanas, destinatarios, corresponsales, filiales y/o franquicias se controla, utilizando las tecnologías de comunicación adecuadas.
- RP4. Controlar y resolver, las incidencias, irregularidades y reclamaciones que se produzcan en el transporte y tránsito de mercancías y en las operaciones de importación o introducción y/o exportación o expedición.
- CR4.1 Las posibles causas de las contingencias producidas se identifican, valorando su incidencia en la calidad de los servicios prestados (retrasos, deterioro y/o pérdidas de mercancías,...) y determinando las responsabilidades personales y/u organizativas para adoptar las soluciones adecuadas en cada caso e informar a los clientes, utilizando, cuando sea necesario un idioma extranjero.

CR4.2 Las gestiones oportunas para solucionar cualquier contingencia que se haya producido durante el tránsito y que conlleve la retención del vehículo (accidente del vehículo, procediendo, si es necesario, a su sustitución; avería del vehículo, controlando el tiempo de reparación, dónde se produce ésta y, si fuese necesario proceder a su sustitución; autorizaciones de Transportes Especiales; dificultad en algún control aduanero o de cualquier otro organismo...) se realizan, transmitiendo correctamente, si procede, las instrucciones al departamento correspondiente.

CR4.3 La información que pueda ser de utilidad a los objetivos de la empresa (de clientes, rutas, servicios, etc.) se recaba del responsable de la unidad de transporte y se transmite cuando sea relevante al director del departamento.

CR4.4 De la situación de las mercancías y del plazo de entrega previsto se informa a los clientes (remitentes, o a quien tenga la potestad sobre la mercancía) a través de los procedimientos definidos.

RP5. Planificar rutas de reparto de mercancías de forma que se minimicen el tiempo y la distancia de transporte logrando una utilización óptima de los medios.

CR5.1 Para confeccionar rutas optimizando tiempos y distancias, con la mayor precisión se aplica un programa informático de planificación de rutas.

CR5.2 La cartografía de la zona de reparto/recogida se conoce, de forma que se puedan confeccionar rutas con el mejor trazado posible en función del número y tipo de vehículos disponibles, número de puntos de reparto/recogida, y cantidad y

tipo de mercancías que se tienen que repartir/recoger.

CR5.3 Las órdenes de entrega/recogida en su zona se reciben, y se confeccionan las rutas buscando la máxima eficiencia según el sistema establecido.

CR5.4 Las recogidas se combinan con las entregas para optimizar la utilización de los vehículos y minimizar los costes.

CR5.5 La carga se asigna a los vehículos de acuerdo a tipos de vehículos, situación del conductor, características de la ruta, peso y volumen de la carga, tiempo de duración de la ruta y horarios de los puntos de entrega/recogida.

CR5.6 Al almacén se le informa de la ruta asignada a cada vehículo y de la hora que presentación para la carga.

CR5.7 Los albaranes de entrega firmados por los clientes se reciben del conductor, analizando las incidencias y tomando las decisiones oportunas de acuerdo a las normas establecidas.

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 clientes (CRM). Elementos informáticos periféricos de salida y entrada de información. Instalaciones telemáticas, soportes y materiales de archivo. Agenda electrónica y material de oficina.

Productos y resultados

Mercancía recogida, transportada y situada en destino en tiempo y forma acordada. Resolución de incidencias. Sistemas de control documentario. Programación de rutas, itinerario y horarios. Control de situación de vehículos. Control del proceso de siniestros en operaciones de transporte. Control de incidencias producidas en el transporte de las mercancías. Verificación de la documentación establecida legalmente para el tránsito nacional e internacional de vehículos y mercancías.

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 medios de transporte

y/o mercancías. Información sobre líneas fijas. 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,..). Pesos máximos autorizados. Normas de seguridad vial y de salud y seguridad aplicables.

Unidad de competencia 3

Denominación: COMUNICARSE EN INGLÉS CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE EN LAS RELACIONES Y ACTIVIDADES DE LOGÍSTICA Y TRANSPORTE INTERNACIONAL

Nivel: 2

Código: UC1006_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1. Interpretar la información proveniente del discurso oral con facilidad, en situaciones de comunicación con agentes, transitarios, clientes y/o proveedores de servicios extranjeros, de forma presencial o a distancia, en lengua estándar y a pesar de la existencia de ruidos o interferencias.

CR1.1 Las líneas generales de las conversaciones y entrevistas celebradas con agentes, transitarios, clientes y/o proveedores extranjeros en operaciones de comercio internacional se interpretan con facilidad extrayendo la información relevante para la ejecución de la operación aunque los discursos no estén estructurados.

CR1.2 La información contextual e información no verbal de conversaciones en grupo o reuniones de trabajo se interpreta de manera precisa, identificando el tono, humor, significado de expresiones idiomáticas, chistes y comportamientos de los interlocutores.

CR1.3 Los detalles relevantes para la organización/operación en comunicaciones orales: entrevistas, reuniones, discursos y conversaciones con agentes, clientes y/o proveedores extranjeros se extraen de manera completa con precisión, requiriendo, en su caso, las aclaraciones necesarias para su completa comprensión.

CR1.4 Las instrucciones de trabajo o especificaciones técnicas de operaciones de transporte y/o logística internacional se interpretan con facilidad a pesar de su complejidad.

CR1.5 Los materiales audiovisuales técnicos, videos, CD, DVD u otros, retransmitidos o grabados, se interpretan de forma correcta y precisa haciendo un uso esporádico del diccionario.

CR1.6 Ante reclamaciones de clientes, agentes y/o proveedores e incidencias o imprevistos en el desarrollo las operaciones de transporte internacional se extrae la información relevante y necesaria para su resolución de acuerdo al procedimiento establecido en la organización.

RP2. Interpretar datos e información escrita compleja, y documentos propios del transporte y la logística extrayendo la información relevante para la ejecución de las operaciones logísticas.

CR2.1 Los datos e información contenida en informes, cartas, protocolo de operaciones logísticas, documentos de transporte internacional con agentes, clientes y/o proveedores, se interpretan de forma precisa extrayendo aquella información relevante para las operaciones logísticas.

CR2.2 La información implícita en informes y/o documentos que pueden afectar a la operación, se interpreta con facilidad aplicando criterios de contextualización y coherencia adecuados al documento o contexto profesional en que se enmarca.

CR2.3 El significado de términos desconocidos se obtiene con éxito deduciéndolo del contexto o acudiendo a fuentes de consulta externa en inglés,

dicionarios, sitios web, textos paralelos, revistas especializadas, glosarios «on-line», foros u otros, asimilando la explicación del término.

CR2.4 Los documentos propios del transporte internacional se interpretan sin dificultad, haciendo un uso esporádico del diccionario, diferenciando los aspectos e información relevante para las operaciones de transporte internacional.

CR2.5 El lenguaje abreviado de las comunicaciones escritas propio de operaciones de transporte internacional se interpreta con precisión agilizando la comunicación en faxes, correos electrónicos, foros «on line», chats, sms, u otros.

RP3. Expresarse oralmente con fluidez y espontaneidad, con agentes, clientes y/o proveedores de servicios en situaciones de comunicación interpersonal o a distancia, de manera que se potencien las relaciones interprofesionales y el desarrollo efectivo de las operaciones.

CR3.1 El mensaje oral se realiza de forma fluida y espontánea relacionando lógicamente los puntos principales adaptando la estructura del mensaje al medio de comunicación y registro, formal e informal, y el nivel de conocimiento del idioma del interlocutor.

CR3.2 El contenido del mensaje se realiza de acuerdo a la jerga y expresiones propias de la logística y transporte internacional aplicando las normas de cortesía, cultura u otras adecuadas a contextos de comunicación formal e informal.

CR3.3 En distintos contextos socioprofesionales, reuniones, visitas y negociaciones con agentes, transitarios, consignatarios, clientes y proveedores la exposición del mensaje oral utilizando un lenguaje persuasivo y dejando claros los límites de la concesión que se está dispuesto a hacer.

RP4. Redactar y cumplimentar de manera clara, estructurada y precisa textos y documentos propios de las operaciones de transporte y logística internacional.

CR4.1 La documentación propia de las operaciones de logística internacional: comunicados interpersonales, cartas, actas de reuniones de trabajo con agentes, clientes y/o proveedores internacionales, informes u otra, se redacta con coherencia discursiva, conforme a la terminología, estructura y presentación adecuadas al tipo de documento y usos habituales de las operaciones logísticas.

CR4.2 Los informes y documentación comercial se elaboran en inglés ajustándose a criterios de corrección léxica, gramatical y semántica evitando calcos semánticos y sintácticos de los textos y utilizando las expresiones y jerga habitual en las operaciones de comercio internacional.

CR4.3 La documentación aduanera, formulada en inglés, necesaria para el tránsito de mercancías en operaciones de transporte internacional se cumplimenta correctamente con los términos y condiciones necesarias para la ejecución efectiva de la operación comercial.

CR4.4 En el caso de textos traducidos con herramientas de traducción, manuales o informáticas, se aplican criterios de contextualización y coherencia al documento o finalidad de la información escrita.

CR4.5 La documentación comercial elaborada se adecua al registro formal y/o informal de la operación y a las condiciones socioprofesionales del uso de la lengua.

CR4.6 El lenguaje abreviado de las comunicaciones escritas se emplea con precisión agilizando la comunicación en faxes, correos electrónicos, foros «on line», chats, sms, u otros.

RP5. Comunicarse oralmente con cierta fluidez y espontaneidad, con agentes, clientes y/o proveedores internacionales en situaciones de comunicación interpersonal o a distancia, interactuando para favorecer las relaciones con los clientes y la ejecución de las operaciones.

CR5.1 Las conversaciones con agentes, clientes y/o proveedores, se realizan de forma eficaz y fluida, de forma presencial o a distancia, tomando parte activa y participando con soltura a ritmo normal

CR5.2 Las intervenciones orales, presenciales o a distancia, se adecuan a las condiciones socioculturales del interlocutor aplicando las normas de cortesía, cultura u otras adecuadas a contextos de comunicación, formal e informal.

CR5.3 En distintos contextos socioprofesionales, reuniones, visitas y negociaciones con agentes, transitarios, consignatarios, clientes y proveedores se interactúa de forma participativa, respondiendo con fluidez a las cuestiones que se le plantean.

CR5.4 En conversaciones informales de diversa índole: experiencias personales, profesionales, temas de actualidad y otros, se participa con fluidez, claridad y coherencia discursiva favoreciendo la interacción con el interlocutor.

CR5.5 En contextos profesionales de conflicto o negociación con agentes, clientes y/o proveedores extranjeros, se interactúa oralmente con recursos lingüísticos y técnicos suficientes, utilizando un lenguaje persuasivo y dejando claros los límites de la concesión que se está dispuesto a hacer.

CR5.6 Las entrevistas/consultas con clientes/proveedores extranjeros, en calidad tanto de entrevistado como de entrevistador, se realizan con fluidez, sin apoyo externo y manejando las interposiciones de los interlocutores sin problemas.

Contexto profesional

Medios de producción

Redes locales, intranet e Internet. Equipos informáticos, navegadores, correo electrónico. Aplicaciones informáticas entorno usuario y específicas: diccionarios, traductores, u otros, programas para videoconferencia y programas de presentación. Telefonía -fija y móvil-. Agendas manuales y electrónicas. Fuentes de referencia en inglés relativas al comercio internacional. Protocolo y fórmulas de cortesía en países extranjeros. Equipos audiovisuales. Fotocopiadoras, fax. Material y mobiliario de oficina.

Productos y resultados

Documentación propia del transporte internacional en inglés. Comunicaciones orales y escritas en inglés con fluidez, naturalidad y eficacia. Resolución de incidencias con agentes, consignatarios, transitarios, clientes y proveedores internacionales. Adecuación sociolingüística de conversaciones en inglés con clientes/proveedores. Listados de fuentes de información online en inglés.

Información utilizada o generada

Documentación en inglés de operaciones de logística y transporte internacional. Directrices, protocolos e instrucciones de operaciones de logística y transporte internacional. Diccionarios monolingües, bilingües, de sinónimos y antónimos. Publicaciones e informes de logística y transporte en inglés: manuales, catálogos, periódicos y revistas especializadas. Información del sector publicada en Internet. Manuales de cultura y civilización del destinatario objeto de la comunicación

III. FORMACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

MÓDULO FORMATIVO 1

Denominación: ORGANIZACIÓN DEL TRÁFICO DE MERCANCÍAS

Código: MF0247_3

Nivel de cualificación profesional: 3

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0247_3: Organizar y controlar la actividad del departamento de tráfico/explotación en las empresas que realicen transporte de mercancías por carretera.

Duración: 190 horas

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: ORGANIZACIÓN OPERATIVA DEL TRÁFICO DE MERCANCÍAS POR CARRETERA

Código: UF0921

Duración: 80 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1 y RP2

Capacidades y criterios de evaluación

C1. Analizar los elementos que caracterizan el sector del transporte por carretera, sus infraestructuras, datos del mercado y de los distintos agentes prestatarios de servicios de transporte y del sector logístico tanto en el contexto interior e internacional.

CE1.1 Identificar las principales características del sector, a partir de datos estadísticos de modos de transporte, empresas, infraestructuras, parque de vehículos y otros aspectos utilizando fuentes de información institucionales.

CE1.2 Describir los principales objetivos y planes de desarrollo de infraestructuras de la política comunitaria, nacional y autonómica en materia de transportes y sus distintas modalidades: aéreo, marítimo y terrestre.

CE1.3 Clasificar los distintos espacios e infraestructuras en los que se realizan actividades logísticas y de transporte, profundizando en el conocimiento de las empresas instaladas dentro de su ámbito regional.

CE1.4 Explicar las características y ámbito de actuación de los distintos organismos reguladores y tipos de empresas en las distintas modalidades de transporte y de actividades auxiliares y complementarias en el sector.

CE1.5 Identificar las distintas fuentes de información sectorial, webs institucionales, portales temáticos y directorios de empresas de transporte y logística en Internet, prensa especializada y revistas de divulgación.

CE1.6 Valorar la actividad de las distintas asociaciones y federaciones de transportistas, los servicios que prestan y el papel que cumplen en sus relaciones con la Administración.

CE1.7 Explicar la función del transporte en el marco de la cadena de suministro y actividades logísticas de las empresas productivas y los distintos modos de transporte.

CE1.8 Interpretar la reglamentación que regula el acceso a la actividad del transporte por carretera, así como las particularidades en la utilización y la subcontratación y alquiler de vehículos.

CE1.9 Describir los sistemas de organización de la logística de distribución, los canales de distribución y el papel de los intermediarios, transitarios, agencias de transporte, almacenistas y distribuidores.

C2: Distinguir las distintas configuraciones jurídicas y estructuras en empresas de transporte y las principales funciones que asume el departamento responsable de la operativa de tráfico.

CE2.1 Identificar las distintas configuraciones legales o formas jurídicas que puede tener una empresa de transporte.

CE2.2 Explicar los distintos tipos de organigramas y los métodos más comunes de organización por departamentos de las empresa de transporte más habituales.

CE2.3 Explicar la estructura y funciones de un departamento tipo de explotación o tráfico de una empresa de transporte de mercancías por carretera.

CE2.4 Analizar las relaciones funcionales internas y externas, así como las necesidades de comunicación con el resto de departamentos de la empresa.

CE2.6 Interpretar el marco legislativo laboral, el convenio colectivo de transporte de mercancías en vigor, las categorías profesionales, normativa sobre jornada laboral del personal de conducción, sistema de retribuciones y dietas.

C3. Establecer métodos de planificación del servicio y de organización del trabajo en el departamento de tráfico.

CE3.1 Explicar las características básicas del sistema de información para el control de la actividad y la organización interna del departamento, la gestión

de los datos y documentos que formarán parte de la toma de decisiones y del proceso de ejecución de los servicios.

CE3.2 Identificar las variables esenciales y datos técnicos que forman parte del sistema de organización del departamento operativo, a partir del conocimiento y el análisis de la demanda de transporte.

CE3.3 Describir el procedimiento de prestación de distintos servicios nacionales e internacionales de transporte, las distintas figuras que intervienen y sus principales funciones y responsabilidades en la operativa.

CE3.4 Calcular los recursos necesarios y el tiempo de realización de las operaciones asociadas a distintos supuestos de demandas de transporte, prolongadas en el tiempo y de distinto ámbito, esto es de reparto y de larga distancia, nacionales e internacionales respetando la normativa vigente de contratación de conductores, y de tiempos de conducción y descanso entre otras.

CE3.5 A partir de la definición de una empresa y de un servicio convenientemente caracterizado, identificar los recursos humanos y materiales que son necesarios para la prestación del servicio.

CE3.6 Utilizar soportes y sistemas de control y gestión de la información, para reflejar la planificación de la carga diaria de trabajo, la disponibilidad de vehículos y conductores, el registro de la actividades realizadas y el control periódico de las operaciones.

CE3.7 A partir de situaciones concretas con frecuencias regulares de cargas, planificar distintos servicios en términos de optimización de los recursos, estableciendo circuitos técnicos de relevos con horarios protocolados.

CE3.8 Proponer y/o llevar a cabo modificaciones o modos de funcionamiento de los servicios de transporte, con el fin de aumentar los niveles de eficacia.

C4: Identificar y aplicar la normativa vigente en referencia a las autorizaciones y permisos requeridos para el ejercicio de la actividad y que afectan a la empresa de transporte, los vehículos, el personal móvil y las mercancías transportadas.

CE4.1 Identificar la reglamentación que regula el acceso al ejercicio de las distintas actividades de transporte y la utilización de los distintos tipos de vehículos según sus pesos y variables.

CE4.2 Identificar la documentación y el procedimiento administrativo necesario para la circulación y correcta prestación de los servicios que afecta al vehículo, la tripulación y las mercancías en el ámbito nacional e internacional de los transportes de mercancías por carretera, identificando los organismos que los expiden, requisitos y plazos.

CE4.3 Explicar los requisitos legales aplicables al transporte internacional según los distintos Convenios Internacionales que regulan el ejercicio y desarrollo de las operaciones de transporte internacional por carretera, TIR u otros.

CE4.4 Especificar la reglamentación aplicable y los trámites administrativos para la correcta ejecución de los transportes bajo régimen especial de autorización, como el transporte por carretera de mercancías peligrosas y perecederas, transportes especiales por exceso de peso y/o dimensiones y el de animales vivos.

CE4.5 Explicar el procedimiento de inspección y control de la administración de transportes en base a la normativa de procedimiento del Régimen de Inspección de los Transportes, y el baremo sancionador por los incumplimientos a la legislación vigente en materia de transporte de mercancías por carretera.

CE4.6 Diferenciar los distintos tipos de seguros de transporte de mercancías y los seguros de los vehículos de transporte, con descripción de sus distintas coberturas.

Contenidos**1. Análisis del sector y mercado del transporte**

- Datos generales del sector y la actividad de los transportes.
- Aspectos básicos de la política comunitaria y nacional en materia de transportes y los objetivos estratégicos del sector.
- Organismos reguladores del sector.
- Infraestructuras y la clasificación de los distintos tipos de centros logísticos y de transporte.
- Análisis de la estructura empresarial: empresas, figuras y agentes económicos característicos en las distintas modalidades de transporte.
- Asociaciones y otras entidades de representación en el sector del transporte.
- Fuentes de información de carácter sectorial.
- Análisis comparativo de las distintas modalidades de transporte: terrestre, aéreo, marítimo e intermodal.
- Factores y variables diferenciadores (físicos, económicos, de accesibilidad e itinerario, reglamentarios, contractuales, entre otros).
- Principales características, ventajas y desventajas de cada modalidad.
- Tipología de mercancías transportadas en cada modalidad.
- Limitaciones técnicas y operativas.
- Intermodalidad

2. Clasificación, configuración de las empresas y servicios de transporte por carretera

- Composición y cuota de mercado de los distintos tipos de transporte por carretera.
 - Características y ventajas competitivas.
 - Carga completas, de larga y corta distancia, nacional e internacional.
 - Carga fraccionada (grupajistas, mensajería, paquetería, palettería).
 - Contratación nacional e internacional del transporte por carretera.
- Configuración jurídica de la empresa de transporte.
 - Formas jurídicas más habituales.
- Análisis comparativo de las diferentes formas jurídicas.

3. Organización de la empresa y departamento de operaciones de transporte y tráfico

- Conceptos de organización de la empresa aplicados a la empresa de transporte.
 - Áreas y funciones del departamento de operaciones
 - Organigrama básico de la empresa de transporte
 - Principales relaciones funcionales y jerárquicas
 - Descripción de puestos y perfiles de trabajo
- Organización operativa del departamento de flotas
 - Funciones asumidas sobre el colectivo de conductores
 - Funciones de gestión y mantenimiento de la flota propia
 - Funciones de contratación gestión de subcontratados con carácter permanente
 - Documentos y soportes de gestión propios del departamento
- Organización operativa del departamento de tráfico
 - Estructura del departamento de tráfico
 - Organización por funciones, por productos, por territorios, canales, procesos y por clientes
 - Operativa de tráfico y administración de tráfico
 - Gestión de la información de las operaciones de tráfico
- Organización operativa del almacén y las bases logísticas
 - Estructura del departamento y coordinación con las delegaciones
 - Funciones específicas de las bases operativas en relación con los tráficos

- 4. Actividad y acceso al mercado de transporte de mercancías por carretera.**
- Marco legislativo del transporte por carretera
 - Normativa básica comunitaria
 - Análisis de la normativa vigente en materia de transportes por carretera: LOTT, ROTT y LODTT
 - Acceso a la profesión para actividades de transporte de mercancías por carretera.
 - Condiciones de acceso y requisitos para el ejercicio de la actividad
 - Autorizaciones para los vehículos de transporte de mercancías por carretera
 - Autorizaciones para la realización de actividades auxiliares y complementarias
 - Capacitación profesional.
- 5. Transportes bajo régimen de autorización especial:**
- El transporte de mercancías peligrosas
 - Definición y clasificación de mercancías peligrosas
 - Documentos de transporte de mercancías peligrosas por carretera
 - Certificado de aprobación ADR e informe de inspección del vehículo
 - Certificado de formación del conductor
 - Carta de porte, ficha de seguridad y lista de comprobaciones
 - Normas de conducción y circulación con mercancías peligrosas
 - Equipamiento y señalización de vehículos
 - Figura y funciones del consejero de seguridad ADR
 - El transporte de producto perecedero
 - Marco normativo, código alimentario y convenio ATP
 - Temperaturas recomendadas de transporte
 - Tipos de vehículos específicos
 - Transportes con exceso de peso o dimensiones
 - Autorizaciones complementarias de circulación
 - Señalización de vehículos
 - Transporte de animales vivos
 - RD 1041/1997 y ámbito de aplicación
 - Documentación y condiciones de prestación de servicio
 - Transporte internacional y cabotaje.
 - Licencia comunitaria y normativa vigente.
- 6. Inspección de operaciones de transporte y el régimen sancionador**
- El control de los transportes y la labor inspectora de las instituciones
 - Baremo sancionador para la legislación de los transportes de mercancías por carretera.
 - Tacógrafo e instrumentos de control.
 - Características y aplicación de la normativa.

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: GESTIÓN DE COSTES Y CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE POR CARRETERA

Código: UF0922

Duración: 80 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con las RP5 y RP6

Capacidades y criterios de evaluación

C1. Analizar los costes de explotación de los servicios de transporte de mercancías por carretera, y aquellos relativos a las operaciones logísticas asociadas para la optimización y calidad del servicio.

CE1.1 Describir los conceptos básicos para el cálculo, análisis y control de los costes de explotación, diferenciando los distintos tipos de costes: directos e indirectos, costes fijos y costes variables.

CE1.2 Identificar los distintos centros de coste asociados a la actividad, costes por tiempo de disponibilidad de vehículos y costes kilométricos asociados a los desplazamientos.

CE1.3 Identificar los distintos centros de coste asociados a los servicios de transporte y/o actividades auxiliares que se presten en el marco de las operaciones contratadas con los clientes cargadores.

CE1.4 A partir de distintas necesidades de servicios de transporte convenientemente caracterizados, analizar los costes directos e indirectos de cada servicio de transporte.

CE1.5 A partir de distintos casos convenientemente caracterizados, calcular los costes utilizando con eficacia y fiabilidad aplicaciones informáticas habituales en el sector tipo ACOTRAM del Ministerio de Fomento para la determinación y seguimiento de los costes del transporte de mercancías por carretera.

CE1.6 Determinar para distintos supuestos prácticos los elementos que integran los costes de una empresa de transporte de mercancías por carretera, así como los costes por vehículo / kilómetro, por tonelada / kilómetro y por viaje, por tipo de flota, por línea de servicio.

CE1.7 Estructurar distintas tarifas de precios a partir de los costes de flotas y servicios característicos, calculando márgenes que cubran los costes directos, los distintos costes indirectos y el beneficio empresarial determinado para un cierto nivel de actividad.

C2. Determinar las características y variables para la implantación de sistemas de calidad y mejora continua del servicio de transporte por carretera y logísticos.

CE2.1 Explicar los conceptos fundamentales relativos a:

- Calidad de servicio de transporte.
- Clientes y proveedores internos y externos al transporte.
- Elaboración de protocolos referentes a procedimientos y documentación.
- Necesidades de formación y perfeccionamiento del personal del transporte por carretera: conductores y otro personal.

CE2.2 Analizar los elementos y protocolos necesarios para la implantación eficaz de un sistema de calidad en el departamento de tráfico.

CE2.3 Describir el proceso de prestación de distintos tipos de servicios de transporte desde el punto de vista de la calidad, caracterizando convenientemente las diversas fases y pautas de actuación a partir de los medios, equipos y recursos humanos que intervienen.

CE2.4 Valorar las ventajas y coste de la aplicación de sistema normalizados tipos ISO en empresas de transporte para la gestión ambiental y gestión de la calidad.

CE2.5 Interpretar las obligaciones del operador de transporte en materia de protección ambiental y los requisitos legales que afectan a la actividad del transporte por carretera

C3. Calcular indicadores y estándares de tiempo para la mejora de la calidad del servicio de transporte y la optimización de tiempos y recursos humanos y técnicos.

CE3.1 Identificar los parámetros y ratios de control que miden el nivel de calidad en la prestación de los servicios de transporte de mercancías.

CE3.2 Describir los métodos utilizados habitualmente en el estudio y medición de tiempos de los procesos del servicio de transporte.

CE3.3 Definir los procesos a medir y ratios a utilizar que permitan establecer comparaciones y calibrar la eficiencia en el funcionamiento del departamento de tráfico.

CE3.4 Argumentar la importancia del análisis de tiempos y efectuar propuestas de mejora de la gestión que permita la eliminación de cuellos de botella, tiempos de espera entre procesos, colas, retrasos entre otros.

CE3.5 Dado un supuesto práctico, debidamente caracterizado, de gestión de operaciones de transporte: calcular los indicadores que miden la calidad del servicio de transporte y distribución, desviaciones en las previsiones, porcentaje de errores, porcentaje de devoluciones, pérdidas y mermas de las mercancías, índice de retrasos, entre otros.

CE3.6 A partir de un supuesto en el que se desarrollan operaciones de transporte convenientemente caracterizadas:

- Calcular los tiempos de las actividades que se realizan.
- Proponer y definir las modificaciones necesarias con el fin de aumentar los niveles de eficacia, productividad y ratios de trabajo.

C4. Aplicar sistemas para la gestión y el control de la calidad en la prestación de los servicios de transporte y las distintas técnicas para la trazabilidad de los envíos y operaciones.

CE4.1 Describir las técnicas y sistemas de control y calidad utilizadas habitualmente en el sector para evaluar la calidad del servicio.

CE4.2 A partir de un caso convenientemente caracterizado utilizar con destreza y agilidad sistemas de control y seguimiento de los envíos, simulando el registro de las incidencias, causas y proponiendo modos de actuación en determinados tipos de incidencia.

CE4.3 Determinar los métodos, variables e indicadores que permiten el seguimiento y evaluación del desempeño del personal de los conductores, cargas y descargas u otros.

CE4.4 En un supuesto práctico de servicios de transporte de mercancías, describir sistemas y técnicas para evaluar el nivel de satisfacción del cliente.

CE4.5 A partir de un caso práctico de actividad de transporte, describir el sistema y técnicas para el cumplimiento de los requisitos legales en materia de protección ambiental y gestión de residuos.

CE4.6 A partir de un supuesto de datos históricos sobre incidencias o reclamaciones habituales producidas en un servicio de transporte:

- Extraer conclusiones.
- Explicar las medidas que podrían aplicarse para mejorar la calidad del servicio.

CE4.7 A partir de un supuesto de datos históricos sobre incidencias o reclamaciones producidas en los servicios de transporte prestados por una determinada empresa:

- Analizar los resultados y extraer conclusiones.
- Explicar las medidas que deberían aplicarse para mejorar la calidad del servicio.

CE4.8 A partir de distintos casos de servicios de transporte, utilizar aplicaciones informáticas para la gestión del transporte, la localización de envíos y el control de las operaciones

Contenidos

1. Gestión de costes en la actividad del transporte de mercancías por carretera y logística

- Introducción al control analítico de costes
 - Concepto de coste, gasto, pago e inversión
 - Control del coste y control presupuestario
 - Control analítico e interpretación de desviaciones
 - Clasificación de los costes

- Costes fijos de explotación de vehículos
 - Mano de obra directa
 - Tributos y tasas sobre el vehículo
 - Seguros
 - Costes financieros
 - Amortización
 - Dietas y gastos de viaje predeterminables
 - Costes variables de explotación de vehículos
 - Combustibles
 - Aceites y lubricantes
 - Neumáticos
 - Mantenimiento preventivo y reparaciones
 - Otros costes asociados a las actividades auxiliares y operaciones logísticas
 - Costes del espacio e instalaciones
 - Coste de lanzamiento de pedidos
 - Coste de la recepción y manipulación
 - Coste de tenencia del stock
 - Costes de gestión de la información y control del stock
 - Costes de la expedición y transporte
 - Costes indirectos de carácter general
 - Observatorio de costes del transporte de mercancías por carretera
 - El observatorio de costes del Ministerio de Fomento
 - Principios del análisis de costes, costes por tiempo y costes kilométricos
 - Supuestos de cálculo de costes de los distintos vehículos-tipo
- 2. La previsión y el control presupuestario en servicios de transporte.**
- El presupuesto y análisis previsional.
 - Análisis de balances, ratios financieros ratios de control logístico
 - Umbral de rentabilidad
 - El presupuesto como herramienta de control de gestión.
 - Formación de precios del servicio de transporte
 - Sistemas de precios y tarifas del transporte por carretera
 - Conversor peso volumen o coeficiente de estiba
 - Aplicación informática de gestión de costes ACOTRAM
- 3. Calidad del servicio de transporte por carretera**
- Concepto y características de la calidad aplicada al servicio en el transporte por carretera:
 - Definición y características.
 - Clientes internos y externos.
 - Medición de la calidad del servicio. Indicadores de calidad en el servicio.
 - ISO9000 y la gestión de la calidad del servicio
 - Implantación de sistemas de calidad en empresas de transporte por carretera.
 - Manual de Calidad.
 - Fases, protocolos, objetivos.
 - Calidad en los procesos internos:
 - Documentación.
 - Elaboración de protocolos de actuación normal y ante emergencias.
 - Calidad y proveedores:
 - Medición de la calidad en los proveedores.
 - Sinergias a establecer con proveedores.
 - Calidad y clientes:
 - Medición de la calidad por los clientes: encuestas de satisfacción.
 - Sinergias a establecer con clientes: servicio de atención y postventa.
 - Reclamaciones de clientes.

4. Control del servicio de transporte por carretera

- Aspectos relativos a la gestión y control de los tráficoos
 - Recepción de los pedidos
 - Agrupación y consolidación de las cargas
 - Asignación de los vehículos
 - Transmisión al transportista
 - Generación de expedientes de viaje
- Aspectos relativos a la ejecución del transporte
 - Llegada al lugar de carga
 - Controles previos a la carga
 - Carga y estiba de la expedición
 - Formalización y entrega de la documentación de transporte
 - Incidencias en la plataforma operativa
 - Entrega de documentación
 - Transporte y llegada a destino
 - Descarga de la mercancía
 - Reflejo de incidencias en el lugar de destino
- Trazabilidad de la información
 - Seguimiento de la actividad de los vehículos
 - Trazabilidad al cliente
 - Ficha de incidencias y parte de no conformidad
- Gestión de imprevistos e incidencias:
 - Tabulación, medición, seguimiento de las operaciones y protocolos de actuación.
 - Depuración de incidencias: técnicas organizativas, formación, inversión en tecnología.

5. Evaluación de la calidad del servicio de transporte

- Sistemas de localización y telecomunicación en flotas de transporte
- Utilización de aplicaciones informáticas de gestión y control de flotas de transporte.
- Consulta, descarga y capacidad operativa de procesamiento de información y archivos, utilizando exploradores de Internet y herramientas de correo electrónico.
- Otras aplicaciones de internet : servicios de las bolsas de carga en Internet
- Control estadístico de servicios.
 - Indicadores de actividad y rendimiento de los vehículos de transporte.
 - Indicadores de productividad del personal de conducción.
- Cálculo de indicadores de gestión y cuadro de control de calidad:
 - Índice de ocupación.
 - Índices de productividad total y por operario.
 - Índices de calidad del servicio.
 - Índices de satisfacción del cliente.
 - Índices de eficiencia KPI u otros.
 - Elaboración de informes de control y propuestas de mejora continúa.

6. Gestión de residuos y normativa medioambiental aplicable a la actividad del transporte por carretera

- Aspectos e impactos ambientales del transporte por carretera-
- Medidas de previsión y gestión ambiental en el sector.
 - Características y ventajas.
 - Medidas de prevención de riesgos y residuos.
 - Reducción, reciclaje y reutilización.
 - Medidas de mejora.
- Sistemas de gestión ambiental ISO 14000.

UNIDAD FORMATIVA 3

Denominación: SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS EN EL TRANSPORTE POR CARRETERA

Código: UF0923

Duración: 30 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP4

Capacidades y criterios de evaluación

C1. Identificar los accidentes y riesgos más comunes en las operaciones de transporte carga y descarga de la mercancía y distintas operaciones propias del ámbito del transporte.

CE1.1 Describir incidencias y accidentes más comunes que pueden presentarse en transporte por carretera, carga y descarga u otras.

CE1.2 Identificar los principales factores de riesgo en el ejercicio de la actividad laboral del jefe de tráfico y del personal a su cargo.

CE1.3 Determinar los elementos de riesgo y accidente en la operativa del transporte por carretera.

CE1.4 Describir las cargas físicas y mentales que pueden producirse con relación a las actividades y movimientos de las mercancías dentro y fuera del vehículo.

CE1.5 A partir de la caracterización de las variables que intervienen en las actividades de manipulación, carga y descarga de mercancías:

- Identificar correctamente los principales factores de riesgo en el ejercicio de su actividad laboral y las medidas de control de riesgo colectivos.
- Describir las cargas físicas y mentales que pueden producirse con relación a la actividad laboral del jefe de tráfico y del personal a su cargo.

C2. Analizar los procedimientos de prevención de los riesgos en el trabajo del departamento de tráfico y determinar acciones preventivas y de protección de la seguridad y la salud

CE2.1 Identificar las prácticas habituales para promover las actuaciones preventivas básicas, tales como el orden, la limpieza, la señalización y el mantenimiento en general, de los muelles y las zonas de carga y descarga de vehículos.

CE2.2 Caracterizar las distintas medidas que deben adoptarse en caso de accidentes en la manipulación de mercancías y movimientos de carga y descarga.

CE2.3 Valorar la aplicaciones de la ergonomía en determinados puestos relacionados con la operativa del transporte y los puestos.

CE2.4 Describir el procedimiento general que se debe seguir en el caso de accidentes en la carga y descarga de vehículos.

CE2.5 A partir de distintos supuestos de incidentes menores en el entorno de trabajo de operaciones de transporte y manipulación de mercancías, describir las medidas de seguridad oportunas y los medios de protección necesarios.

CE2.6 Explicar la necesidad de elaborar un plan de prevención de riesgos en la operativa del transporte respetando la normativa aplicable, plan previsto de trabajo y actividades de una empresa-tipo de transporte por carretera.

CE2.7 Identificar las medidas para la evaluación y el control de riesgos generales y específicos del departamento de tráfico.

CE2.8 A partir de la caracterización de las variables que intervienen en las actividades de manipulación, carga y descarga de mercancías:

- Describir las medidas de seguridad oportunas y los medios de protección necesarios en el caso de que se produzcan incendios menores en el entorno del vehículo y la mercancía.

C3. Aplicar medidas de prevención de riesgos y accidentes en las operaciones de transporte de acuerdo a la normativa y recomendaciones vigente.

CE3.1 Identificar y desarrollar comportamientos seguros y la correcta utilización de los equipos de trabajo y protección, y fomentar el interés y cooperación de los trabajadores en la acción preventiva.

CE3.2 Describir los procedimientos de seguimiento y control de un plan de seguridad laboral, definiendo alternativas en caso de accidentes e incendios.

CE3.3 Valorar las ventajas de la promoción de los comportamientos seguros y la correcta utilización de los equipos de trabajo y protección,

CE3.4 A partir de distintas situaciones fomentar el interés y cooperación en el desarrollo de acciones preventivas de forma integrada.

CE3.5 Valorar las ventajas de la aplicación de actuaciones preventivas básicas, tales como el orden, la limpieza, la señalización y el mantenimiento general del vehículo.

Contenidos

1. Seguridad en operaciones de transporte

- Concepto y definición de seguridad y técnicas de seguridad en las operaciones de transporte.
 - Directivas comunitarias y legislación aplicable sobre seguridad y salud en el trabajo
 - Derechos y deberes fundamentales de empresarios y trabajadores
 - Órganos de prevención y representación de los trabajadores
 - La figura del Consejero de Seguridad en el transporte: funciones y responsabilidades.
 - Organismos públicos de seguridad y salud laboral
- Seguridad preventiva en la organización de tráficos.
 - Fomento de la participación y formación del personal
 - La inspección de trabajo, responsabilidades y sanciones
 - La seguridad y la motivación en el trabajo.
- Protección colectiva e individual: La protección en el flujo logístico de mercancías.
- Accidentes de trabajo en operaciones de transporte.
 - Tipos de accidentes y causas más corrientes.
 - Accidentes específicos según área de trabajo: carga / descarga de camiones; extracción / estiba de mercancía / manejo de mercancía APQ, otros riesgos específicos.

2. Evaluación de los riesgos generales y su prevención

- Evaluación y control de riesgos.
 - Aspectos legales de la seguridad en el almacén.
 - Normativa actual española y europea sobre prevención de riesgos laborales.
 - Responsabilidad en materia de prevención. Normas UNE.
- Análisis de condiciones de trabajo y salubridad.
- Factores de riesgo: físicos y mentales.
 - Identificación de factores de riesgo.
 - Procesos en el almacén y factores de riesgo asociados.
 - Riesgos específicos según área de trabajo: carga / descarga de camiones; extracción / estiba de mercancía / manejo de mercancía APQ, otros riesgos específicos.
 - Legislación vigente en materia de mercancías peligrosas y otras.
- Factores higiénicos
- Factores de proceso y ergonómicos
- Riesgos específicos en el transporte por carretera. Zonas de riesgo en la unidad de transporte:
 - Riesgos específicos de la actividad de conducción
 - Riesgos derivados de las operaciones de carga y descarga
 - Riesgos específicos de operativa en almacén
- Control de la salud de los trabajadores

3. Aplicación de medidas y recomendaciones de prevención de riesgos en operaciones de transporte

- Seguridad operativa en el transporte.
 - Buenas prácticas en la operativa.
 - Buenas prácticas en el manejo de materiales y elementos e manipulación.
 - Equipos y elementos de seguridad lumínicos y acústicos, homogeneidad en la flota, manual de instrucciones.
- Señalización de riesgos.
- Equipos de protección individual
- El plan de emergencia
- Ergonomía y psicología aplicada al transporte:
 - Diseño del puesto de trabajo.
 - Elementos de protección.
 - Carga física y mental.
 - Estrés y otros problemas físicos y psicológicos.
- Actuaciones en caso de accidente laboral y emergencias en operaciones de transporte:
 - Normas y procedimientos de actuación generales y específicos según tipo de accidente.
 - Primeros auxilios.
- Productos APQ y residuos tóxicos y peligrosos:
 - Tipos de accidentes, riesgos asociados y tratamientos específicos.
 - Normas específicas.

Orientaciones metodológicas**Formación a distancia:**

Unidades formativas	Duración total en horas de las unidades formativas	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Unidad formativa 1 – UF0921	80	70
Unidad formativa 2 – UF0922	80	20
Unidad formativa 3 – UF0923	30	20

Secuencia:

Las UF son independientes.

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO FORMATIVO 2

Denominación: PLANIFICACIÓN DEL TRÁFICO DE MERCANCÍAS

Código: MF0248_3

Nivel de cualificación profesional: 3

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0248_3: Planificar y gestionar las operaciones del tráfico/explotación en las empresas que realicen transporte de mercancías por carretera.

Duración: 190 horas

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: PLANIFICACIÓN DE RUTAS Y OPERACIONES DE TRANSPORTE POR CARRETERA

Código: UF0924

Duración: 80 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1, RP2, RP3 y RP5 en lo referido a la planificación de las operaciones de transporte.

Capacidades y criterios de evaluación

C1. Analizar las características técnicas de los vehículos, posibilidades operativas y requisitos para su puesta en circulación, así como las exigencias de mantenimiento de la flota de vehículos.

CE1.1 Describir los distintos tipos y características de vehículos de transporte de mercancías por carretera, analizar sus posibilidades operativas, capacidades en pesos y dimensiones y detallar los equipamientos de vehículos especializados según las mercancías transportadas.

CE1.2 Realizar la selección de la mejor configuración de vehículo respecto a distintos supuestos de trabajos a realizar, con distintos tipos de cargas, realizando cálculos de capacidades.

CE1.3 Conocer el alcance de la reglamentación y las normativas que regulan los servicios de transporte relativa y la circulación de vehículos con exceso de pesos y/o dimensiones máximas.

CE1.4 Conocer la normativa reguladora, el alcance de las responsabilidades y los requisitos para la prestación de servicios de transporte de mercancías peligrosas, perecederas y animales vivos, relativos a los vehículos, la documentación y la formación del personal que interviene en las operaciones.

CE1.5 Explicar las posibilidades técnicas del transporte por carretera en el marco del transporte multimodal, en especial: "ferries", "roll-on, roll-off", "ferroustage", analizando los medios utilizados: contenedores, cajas móviles, semirremolques, y plataformas.

CE1.6 Conocer las necesidades de mantenimiento y sustitución de piezas en los vehículos, las actividades de seguimiento y control del estado de la flota y sus equipamientos.

CE1.7 Detallar los requisitos y trámites para la homologación y matriculación de vehículos, gestión de los documentos, autorizaciones y permisos asociados a la flota de vehículos, simular transferencias, solicitud de duplicados, renovaciones de permisos, y conocer la reglamentación de las inspecciones periódicas.

CE1.8 Describir los requisitos relativos a los permisos, documentación y autorizaciones y equipos requeridos por la normativa sobre transportes bajo régimen especial de autorización, nacionales e internacionales.

CE1.9 Utilizar fichas de vehículo, receptoras de informes de seguimiento y control del mantenimiento de la flota de vehículos, listas de comprobación y sistemas de control de la documentación y equipamiento a bordo para la correcta operatividad de los vehículos.

C2. Organizar la actividad del personal de conducción a partir del conocimiento de los requisitos legales y los procedimientos de control de la actividad de los servicios de inspección en el desarrollo de las operaciones.

CE2.1 Conocer la normativa que regula la actividad de los trabajadores móviles en empresas de transporte y sus tiempos de conducción y descanso, en empresas de transporte de mercancías por carretera.

CE2.2 Describir los supuestos de obligatoriedad de incorporación del aparato de control o tacógrafo en los vehículos de transporte, características de los tacógrafos digitales y analógicos, requisitos de utilización y obligatoriedad de conservación de los registros.

- CE2.3 Describir el procedimiento sancionador que se aplica ante el incumplimiento de las obligaciones legales con respecto al control de jornadas laborales del colectivo de conductores, así como las funciones y competencias de los servicios de inspección.
- CE2.4 Enumerar los distintos documentos concernientes a la realización de los servicios de transporte relativos a autorizaciones, habilitaciones, seguros, permisos e inspecciones de los vehículos, y los relativos a las mercancías y al contrato de transporte.
- CE2.5 Estructurar el manual que recoja las instrucciones técnicas para las funciones de la actividad del personal de conducción, procedimientos y formas de actuación relativos a las actividades y servicios, las rutas, los vehículos, el tratamiento de incidencias, los clientes y las cargas transportadas.
- C3. Determinar los recursos necesarios para la planificación de los servicios de transporte terrestre, en el marco de los servicios ofertados y respetando las responsabilidades asumidas.
- CE3.1 Identificar los parámetros que intervienen en la planificación y el cálculo de necesidades en las operaciones de transporte por carretera, según los distintos sectores, tipos de cliente, características de las mercancías y niveles de servicio.
- CE3.2 Diferenciar las características asociadas a las operativas de empresas de transportes de cargas completas, de corta y larga distancia, nacional o internacional, de las actividades realizadas por empresas de transportes de carga fraccionada respecto a sus servicios de recogida y distribución.
- CE3.3 Utilizar supuestos de diferentes ámbitos geográficos e itinerarios para la determinación de las infraestructuras y rutas óptimas a utilizar para dar cobertura a los servicios planificados.
- CE3.4 A partir de información convenientemente detallada, analizar con precisión las características técnicas y logísticas de las demandas o servicios de transporte, determinando los recursos materiales y humanos necesarios, ajustándose a criterios de calidad y eficacia.
- CE3.5 A partir de supuestos prácticos de necesidades de transporte de distintos sectores, estructurar un documento que sirva para recoger la carga de trabajo que supone la demanda diaria de servicios.
- CE3.6 Generar un soporte que recoja la disponibilidad de los vehículos y conductores, así como su ubicación y estado, y contemple la disponibilidad operativa de los conductores, según las necesidades de prestación del servicio.
- CE3.7 Conocer los distintos criterios de priorización a la hora de realizar la consolidación de las cargas y la secuencia de la ruta, y los relativos a la asignación de estas últimas a los distintos vehículos
- C4 Elaborar la documentación propia de la planificación de servicios de transporte en distintos casos y periodos.
- CE4.1 Diferenciar los elementos propios de la documentación propia de la gestión de flotas y rutas: libros de carga, packing lists, cartas de porte u otras.
- CE4.2 A partir de distintos supuestos convenientemente caracterizados con una flota de vehículos y un número de conductores y operaciones semanal asignar necesidades de cargas completas reflejadas en el libro de cargas con límites de plazo.
- CE4.3 A partir de un libro de cargas con unas necesidades y mercancías de cargas fraccionadas determinada, asignar las agrupaciones de los bultos y la secuencia y rutas óptimas de realización del servicio.
- CE4.4 Generar un documento de carácter semanal capaz de recoger la información asociada a los servicios prestados por la flota, con los principales indicadores de actividad y rendimiento, para los distintos sectores.

CE4.5 Conocer la importancia de la subcontratación de servicios como elemento de flexibilidad en la programación de los servicios de transporte por carretera.

CE4.6 Coordinar la ejecución de las cargas con delegaciones, empresas subcontratadas y clientes dentro de la red operativa del transporte.

Contenidos

1. Organización y planificación de los servicios de transporte por carretera

- Organización de los servicios de transporte por carretera
 - Sistema operativo del sector de carga fraccionada y distribución integral
 - Sistema operativo de empresas de grupaje y distribución localizada
 - Sistema operativo de empresas de cargas completas
 - Particularidades del tránsito internacional
- Determinación de la demanda de servicios de transporte
 - Tipología de cargas y condicionantes del servicio de transporte
 - Unidades de medida para la cuantificación de la demanda
 - Forecasting y previsión de la demanda de servicios
- Dimensionamiento de flota
 - Criterios de cálculo y determinación del volumen de recursos necesarios
 - Cuantificación de flota y determinación del número de conductores
 - Elementos de flexibilidad para la optimización de la flota necesaria
- Criterios de selección de vehículos
 - Características técnicas de los distintos vehículos y equipamientos
 - Trabajo a realizar, capacidad de carga, itinerarios, mantenimiento y vida útil
 - Fórmulas de adquisición y financiación, leasing y renting
 - Ayudas institucionales a la inversión en vehículos de transporte.
- Planificación de rutas
 - Objetivos básicos de la planificación
 - Planificación de itinerarios
 - Planificación y programación horaria de actividades
 - Configuración del plan de transporte
- Circuitos regulares y circuitos técnicos de transporte
 - Rutas regulares de distribución de cargas fraccionadas y corta distancia
 - Rutas regulares de grupaje o distribución con vehículos pesados
 - Rutas regulares y servicios de cargas completas en corta distancia
 - Circuitos técnicos de transporte de media y larga distancia
- Organización de la red de colaboradores, delegaciones y centros operativos
 - Responsabilidades de los agentes interventores en operaciones de transporte
 - Red de delegaciones propia o compartida
 - Subcontratación con flotas de carácter permanente
 - Intercambio de cargas con otros transportistas

2. Programación y ejecución de actividades de transporte

- Planificación de operaciones de tráfico
 - Operativa de tráfico en empresas de carga fraccionada
 - Operativa de tráfico en empresas de carga completa.
- Colaboraciones con operadores de transporte
 - Subcontratación ocasional de los transportes

3. Planificación de rutas de recogida o distribución

- Distribución capilar y reparto urbano
- Actividades de grupaje, almacenamiento y reexpedición
- Servicios de corta, media y larga distancia
- Planificación de rutas de larga distancia.

- Circuitos técnicos de transporte.
 - Programación horaria de servicios de cargas completas.
 - Conexión y centros de distribución de cargas.
- 4. Documentos de gestión de la operativa de tráfico**
- Libro de cargas pendientes y registros de la carga de trabajos a realizar
 - Parte de disponibilidad de vehículos y conductores
 - Parte diario de operaciones y movimiento de vehículos
 - Planning semanal de seguimiento del movimiento de tractoras.
- 5. Procedimiento operativo de planificación**
- Recepción de los pedidos
 - Agrupación y consolidación de las cargas
 - Control de disponibilidad de los recursos
 - Subcontratación de cargas
 - Comercialización del excedente de capacidad de flota
 - Asignación de las cargas a los vehículos
 - Transmisión de la orden de carga al transportista
 - Generación de documentación y expedientes de viaje
 - Seguimiento de la actividad de los vehículos

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: GESTIÓN Y CONTROL DE FLOTAS Y SERVICIOS DE TRANSPORTE POR CARRETERA

Código: UF0925

Duración: 80 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con las RP2, RP3, RP4 y RP5 en lo referido al control de flotas y a la operativa del personal.

Capacidades y criterios de evaluación

C1. Gestionar la realización de los servicios de transporte terrestre, para su ejecución conforme a las diferentes tipologías de las operaciones.

CE1.1 Diferenciar las características técnicas de los distintos tipos de vehículos de mercancías adecuándolos a los diferentes productos y operaciones.

CE1.2 Distinguir los equipos auxiliares en función del tipo de transporte a utilizar.

CE1.3 Identificar los permisos o habilitaciones necesarias para la conducción de vehículos de transporte de mercancías.

CE1.4 Determinar los documentos concernientes a la realización de los servicios de transporte relativo a autorizaciones, permisos y documentos de control.

CE1.5 A partir de distintos supuestos de operaciones del transporte de mercancías, determinar el vehículo, el personal y documentos necesarios para efectuar el servicio de transporte.

C2. Describir las incidencias más comunes que pueden presentarse en el cumplimiento de los contratos de transporte de mercancías, y aplicar los procedimientos para su resolución

CE2.1 Describir el marco regulador de la contratación de servicios de transporte de mercancías por carretera, de ámbito nacional e internacional, así como las cláusulas más habituales.

CE2.2 Realizar supuestos prácticos de conflicto en el desarrollo de operaciones de transporte, respecto a los derechos y responsabilidades de cargadores, porteadores y destinatarios, por las condiciones generales y particulares asumidas en el contrato.

- CE2.3 Describir el marco regulador de mercancías en operaciones al amparo del convenio TIR y de las operaciones bajo régimen de tránsito comunitario, y describir los procedimientos de desarrollo de dichas operaciones.
- CE2.4 Detallar los procedimientos y documentación asociada a las operaciones de importación y exportación de mercancías, del transporte, del transitario y del despacho aduanero.
- CE2.5 Diferenciar las distintas condiciones contractuales en operaciones de servicios de transportes de cargas completas, de las de transportes de carga fraccionada respecto a sus derechos y obligaciones.
- CE2.6 Determinar de forma correcta las condiciones de explotación derivadas de las obligaciones y derechos de las partes en un contrato de transporte según las condiciones internacionales al amparo del convenio CMR
- CE2.7 Informar al los clientes sobre los servicios de transporte ofertados por la empresa, y negociar las condiciones particulares de contratación de los servicios de transporte
- CE2.8 Describir las incidencias más comunes que pueden presentarse en la realización de un servicio de transporte terrestre, formulación de reservas, reclamaciones y resolución de litigios.
- CE2.9 Explicar los incidentes (técnicos y administrativos) que pueden ocurrir en un transporte de cargas especiales.
- CE2.10 Analizar las posibles reclamaciones derivadas de los contratos de transporte de mercancías, identificando aquellas que se resuelven ante las Juntas Arbitrales del Transporte.
- CE2.11 Partiendo de los conceptos y elementos básicos del contrato de seguro de transporte de mercancías detallar el procedimiento de reclamación, valoración, resolución e indemnización.
- C3. Utilizar procedimientos para el tratamiento de la información de las operaciones de tráfico utilizando aplicaciones informáticas y medios de comunicación, acceder a la información, transmitir mensajes electrónicos y otras utilidades tecnológicas en materia de transporte.
- CE3.1 Analizar las aplicaciones informáticas para la trazabilidad interna y externa de la información en el sector transporte, y las posibilidades de contratación por medios telemáticos.
- CE3.2 Utilizar aplicaciones de ofimática para generar reportes de soporte y control de la información de la actividad de los vehículos de una empresa tipo.
- CE3.3 Explicar la estructura y composición de los principales ficheros maestros que recogen la información de clientes, proveedores, corresponsales, personal de tráfico y medios de transporte.
- CE3.4 Explicar el papel de las nuevas tecnologías aplicadas a la gestión de los transportes, como los sistemas basados en códigos de barras, radiofrecuencia, localización y comunicación por satélite, EDI y otras utilidades telemáticas.
- C4. Utilizar sistemas de seguimiento de flota, al objeto de optimizar los recursos y aumentar la calidad y el valor añadido del servicio prestado al cliente, controlar las incidencias y gestionar eficazmente su resolución
- CE4.1 Exponer las características que forman parte del concepto de calidad en la prestación de servicios de transporte, las necesidades de los clientes relativas al control envíos y los sistemas de seguimiento y trazabilidad de operaciones.
- CE4.2 Identificar las distintas herramientas utilizadas en las empresas de transporte para la gestión comercial y la mejora del servicio de atención al cliente.
- CE4.3 En un supuesto práctico de prestaciones de un determinado servicio de transporte, elaborar una encuesta dirigida a un supuesto cliente que recoja la información necesaria para evaluar el nivel de satisfacción y/o necesidades del cliente respecto al nivel de servicio de transporte suministrado

CE4.4 Explicar los rasgos y características fundamentales de un sistema de información y control documentario aplicable al servicio de explotación o tráfico.

CE4.5 Confeccionar un documento o ficha de incidencia que sirva como soporte estandarizado para la comunicación con los clientes de los envíos afectados, las consecuencias y las propuestas de resolución de las incidencias.

CE4.6 Elaborar informes sobre actividades de las líneas o servicios de transporte, así como estados periódicos de resultados y ratios e indicadores de control.

Contenidos

1. Gestión de flota de vehículos en transporte de mercancías por carretera

- Características técnicas de los vehículos transporte de mercancías por carretera
 - Clasificación de los vehículos según el Reglamento General de Vehículos
 - Criterios de selección de vehículos
 - Clasificación de los vehículos según la mercancía a transportar
 - Legislación en materia de pesos y dimensiones máximas
 - Normativa reguladora de equipos y accesorios
 - Señalización de vehículos por reglamentación de tráfico
- Equipos característicos del transporte intermodal
 - Contenedores, semirremolques y cajas móviles
 - Marco regulador, medidas y tipos de contenedores
 - Infraestructuras y equipamientos de terminales intermodales
- Gestión del mantenimiento del parque de vehículos
 - Tipos y causas de la avería y consecuencias en el servicio
 - Inspección y control del estado y disponibilidad
 - Planificación del mantenimiento básico regular
 - Gestión de talleres y servicios técnicos internos y externos
 - Controles de actividad y rendimiento
 - Dotación de útiles y herramientas para la operativa de la flota
 - Políticas de control de los consumos
 - Ficha registro de datos del histórico de mantenimiento de vehículos

2. Gestión administrativa de la flota de vehículos

- Reglamentación técnica de vehículos
- Homologación y matriculación de vehículos
- Trámites administrativos de gestión de la flota de vehículos
- Ficha de características técnicas
- Inspección técnica de vehículos
- Seguros obligatorios
- Tramitación y visado de autorizaciones nacionales e internacionales del vehículo
- Auditoría de flota, control de estado y control documentario

3. Gestión del colectivo de conductores

- Personal de conducción con relación laboral
 - Categorías profesionales del personal de conducción
 - Convenio colectivo y acuerdos contractuales
 - Suministro de equipamientos al personal de conducción
 - Control de vigencia de licencias, permisos y autorizaciones
 - Hojas de registro de las operaciones realizadas y justificantes de entrega
 - Recogida de discos tacógrafo y comprobantes de gastos
 - Anticipos y liquidación de dietas y gastos
 - Seguimiento de los niveles de actividad y productividad
- Subcontratados con carácter permanente
 - Captación y selección de colaboradores
 - Composición de los contratos con el colectivo y sistemas retributivos

- Expediente de control del personal subcontratado
- Seguimientos de productividad, márgenes y daños
- Libro de instrucciones técnicas y operativas para conductores
- Documentación necesaria para circular
- Instrucciones operativas del proceso
- Procedimiento de actuación ante las incidencias en ruta
- La inspección diaria y la Lista de comprobaciones
- Mantenimiento preventivo
- Priorización de repostajes
- Rutas permitidas y autopistas autorizadas
- Fichas de circuitos protocolados
- Parte semanal de gastos y hoja de registro de la actividad diaria
- Cumplimentación de contratos
- Sensibilización medioambiental y conducción económica
- Seguros y parte amistoso de accidente
- Direcciones y contactos telefónicos

4. Seguimiento y control de las operaciones

- Seguimiento de operaciones de transporte
 - Tecnologías informáticas y sistemas telemáticos de información y control
 - Posicionamiento de vehículos y trazabilidad de mercancías
 - Tacógrafo y control de la actividad de los conductores
- Trazabilidad de la información
 - Trazabilidad al cliente
 - Ficha de incidencias y parte de no conformidad
 - Parte de seguimiento de vehículos
- Parte de accidentes. atestados. averías
 - Declaración de accidentes y atestados
 - Comisarios o peritos de averías y parte de valoración de daños
- Registro y mantenimiento de bases de datos en relación al servicio de transporte
- Herramientas informáticas para el tratamiento de datos
- Internet y correo electrónico
- Sistemas telemáticos de información y control
 - Localización por satélite GPS
 - Terminales portátiles y comunicaciones telemáticas
 - EDI
- Sistemas de trazabilidad de mercancías
 - Sistemas basados en código de barras
 - Sistemas basados en radio frecuencia RFID

UNIDAD FORMATIVA 3

Denominación: SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS EN EL TRANSPORTE POR CARRETERA

Código: UF0923

Duración: 30 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con RP2 en lo referido a la prevención de riesgos y salud laboral

Capacidades y criterios de evaluación

C1. Identificar los accidentes y riesgos más comunes en las operaciones de transporte carga y descarga de la mercancía y distintas operaciones propias del ámbito del transporte.

CE1.1 Describir incidencias y accidentes más comunes que pueden presentarse en transporte por carretera, carga y descarga u otras.

- CE1.2 Identificar los principales factores de riesgo en el ejercicio de la actividad laboral del jefe de tráfico y del personal a su cargo.
- CE1.3 Determinar los elementos de riesgo y accidente en la operativa del transporte por carretera.
- CE1.4 Describir las cargas físicas y mentales que pueden producirse con relación a las actividades y movimientos de las mercancías dentro y fuera del vehículo.
- CE1.5 A partir de la caracterización de las variables que intervienen en las actividades de manipulación, carga y descarga de mercancías:
- Identificar correctamente los principales factores de riesgo en el ejercicio de su actividad laboral y las medidas de control de riesgo colectivos.
 - Describir las cargas físicas y mentales que pueden producirse con relación a la actividad laboral del jefe de tráfico y del personal a su cargo.
- C2. Analizar los procedimientos de prevención de los riesgos en el trabajo del departamento de tráfico y determinar acciones preventivas y de protección de la seguridad y la salud
- CE2.1 Identificar las prácticas habituales para promover las actuaciones preventivas básicas, tales como el orden, la limpieza, la señalización y el mantenimiento en general, de los muelles y las zonas de carga y descarga de vehículos.
- CE2.2 Caracterizar las distintas medidas que deben adoptarse en caso de accidentes en la manipulación de mercancías y movimientos de carga y descarga.
- CE2.3 Valorar la aplicaciones de la ergonomía en determinados puestos relacionados con la operativa del transporte y los puestos.
- CE2.4 Describir el procedimiento general que se debe seguir en el caso de accidentes en la carga y descarga de vehículos.
- CE2.5 A partir de distintos supuestos de incidentes menores en el entorno de trabajo de operaciones de transporte y manipulación de mercancías, describir las medidas de seguridad oportunas y los medios de protección necesarios.
- CE2.6 Explicar la necesidad de elaborar un plan de prevención de riesgos en la operativa del transporte respetando la normativa aplicable, plan previsto de trabajo y actividades de una empresa-tipo de transporte por carretera.
- CE2.7 Identificar las medidas para la evaluación y el control de riesgos generales y específicos del departamento de tráfico.
- CE2.8 A partir de la caracterización de las variables que intervienen en las actividades de manipulación, carga y descarga de mercancías:
- Describir las medidas de seguridad oportunas y los medios de protección necesarios en el caso de que se produzcan incendios menores en el entorno del vehículo y la mercancía.
- C3. Aplicar medidas de prevención de riesgos y accidentes en las operaciones de transporte de acuerdo a la normativa y recomendaciones vigente.
- CE3.1 Identificar y desarrollar comportamientos seguros y la correcta utilización de los equipos de trabajo y protección, y fomentar el interés y cooperación de los trabajadores en la acción preventiva.
- CE3.2 Describir los procedimientos de seguimiento y control de un plan de seguridad laboral, definiendo alternativas en caso de accidentes e incendios.
- CE3.3 Valorar las ventajas de la promoción de los comportamientos seguros y la correcta utilización de los equipos de trabajo y protección,
- CE3.4 A partir de distintas situaciones fomentar el interés y cooperación en el desarrollo de acciones preventivas de forma integrada.
- CE3.5 Valorar las ventajas de la aplicación de actuaciones preventivas básicas, tales como el orden, la limpieza, la señalización y el mantenimiento general del vehículo.

Contenidos**1. Seguridad en operaciones de transporte**

- Concepto y definición de seguridad y técnicas de seguridad en las operaciones de transporte.
 - Directivas comunitarias y legislación aplicable sobre seguridad y salud en el trabajo
 - Derechos y deberes fundamentales de empresarios y trabajadores
 - Órganos de prevención y representación de los trabajadores
 - La figura del Consejero de Seguridad en el transporte: funciones y responsabilidades.
 - Organismos públicos de seguridad y salud laboral
- Seguridad preventiva en la organización de tráficos.
 - Fomento de la participación y formación del personal
 - La inspección de trabajo, responsabilidades y sanciones
 - La seguridad y la motivación en el trabajo.
- Protección colectiva e individual: La protección en el flujo logístico de mercancías.
- Accidentes de trabajo en operaciones de transporte.
 - Tipos de accidentes y causas más corrientes.
 - Accidentes específicos según área de trabajo: carga / descarga de camiones; extracción / estiba de mercancía / manejo de mercancía APQ, otros riesgos específicos.

2. Evaluación de los riesgos generales y su prevención

- Evaluación y control de riesgos.
 - Aspectos legales de la seguridad en el almacén.
 - Normativa actual española y europea sobre prevención de riesgos laborales.
 - Responsabilidad en materia de prevención. Normas UNE.
- Análisis de condiciones de trabajo y salubridad.
- Factores de riesgo: físicos y mentales.
 - Identificación de factores de riesgo.
 - Procesos en el almacén y factores de riesgo asociados.
 - Riesgos específicos según área de trabajo: carga / descarga de camiones; extracción / estiba de mercancía / manejo de mercancía APQ, otros riesgos específicos.
 - Legislación vigente en materia de mercancías peligrosas y otras.
- Factores higiénicos
- Factores de proceso y ergonómicos
- Riesgos específicos en el transporte por carretera. Zonas de riesgo en la unidad de transporte:
 - Riesgos específicos de la actividad de conducción
 - Riesgos derivados de las operaciones de carga y descarga
 - Riesgos específicos de operativa en almacén
- Control de la salud de los trabajadores

3. Aplicación de medidas y recomendaciones de prevención de riesgos en operaciones de transporte

- Seguridad operativa en el transporte.
 - Buenas prácticas en la operativa.
 - Buenas prácticas en el manejo de materiales y elementos e manipulación.
 - Equipos y elementos de seguridad lumínicos y acústicos, homogeneidad en la flota, manual de instrucciones.
- Señalización de riesgos.
- Equipos de protección individual

- El plan de emergencia
- Ergonomía y psicología aplicada al transporte:
 - Diseño del puesto de trabajo.
 - Elementos de protección.
 - Carga física y mental.
 - Estrés y otros problemas físicos y psicológicos.
- Actuaciones en caso de accidente laboral y emergencias en operaciones de transporte:
 - Normas y procedimientos de actuación generales y específicos según tipo de accidente.
 - Primeros auxilios.
- Productos APQ y residuos tóxicos y peligrosos:
 - Tipos de accidentes, riesgos asociados y tratamientos específicos.
 - Normas específicas.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Unidades formativas	Duración total en horas de las unidades formativas	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Unidad formativa 1 – UF0924	80	70
Unidad formativa 2 – UF0925	80	60
Unidad formativa 3 – UF0923	30	20

Secuencia:

Para acceder a la unidad formativa 2 debe haberse superado la unidad formativa 1

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO FORMATIVO 3

Denominación: INGLÉS PROFESIONAL PARA LOGÍSTICA Y TRANSPORTE INTERNACIONAL

Código: MF1006_2

Nivel de cualificación profesional: 2

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC1006_2: Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en las relaciones y actividades de logística y transporte internacional.

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Interpretar la información, líneas y argumentos de un discurso oral, formal e informal, presencial o retransmitido, de una operación logística internacional.

CE1.1 Diferenciar las características fonéticas del léxico técnico habitual utilizado en operaciones de logística y transporte de mercancías y relaciones comerciales internacionales en general.

CE1.2 A partir de la audición de datos técnicos, económicos, políticos o sociales de distintos países y/o empresas de transporte y logística internacional interpretar su significado haciendo un uso esporádico del diccionario.

CE1.3 Interpretar mensajes orales en/de contestadores telefónicos a partir de grabaciones o situaciones simuladas.

CE1.4 A partir de la audición de un discurso oral conteniendo diferentes tipos de datos relevantes para una operación comercial definida:

- Interpretar con precisión el significado de los datos más relevantes para la operación.
- Interpretar la información contextual y no verbal con coherencia al discurso oral.
- Resumir los argumentos e información relevante para la ejecución de la operación.

C2: Obtener e interpretar datos e información específica de distintos documentos y fuentes de información de transporte internacional haciendo un uso esporádico del diccionario.

CE2.1 Identificar las características de los diferentes lenguajes técnicos y el léxico habitual en los documentos de transporte y operaciones de logística internacional en distintos modos de transporte, conocimientos de embarque, CMR o CIM (cartas de porte internacional) y documentos y permisos de tránsito.

CE2.2 A partir de una tabla con datos necesarios para la ejecución de una operación de transporte internacional: costes, tarifas, permisos, autorizaciones y puntos de origen y destino interpretar el significado de cada término.

CE2.3 Dado un texto conteniendo diferentes tipos de datos relevantes para las operaciones logísticas y de transporte internacional interpretar con precisión su significado:

- Condiciones de transporte internacional
- Cobertura de la póliza de seguros de transporte y mercancías,
- Identificación de lugares de origen, destino e intermedios: puertos, aeropuertos o plataformas logísticas.

CE2.4 Diferenciar con claridad la información relevante de los documentos propios de una operación de transporte internacional definida, identificando al menos:

- Partes implicadas en la operación: agentes, transportistas y clientes,
- Puntos de origen, conexión y destino
- Condiciones del transporte
- Documentos y autorizaciones necesarios
- Otros aspectos técnicos del documento necesarios para la ejecución de la operación.

C3: Producir mensajes orales con fluidez, detalle y claridad, fijando condiciones de las operaciones.

CE3.1 Pronunciar la terminología específica y expresiones habituales en el ámbito de la logística y transporte internacional.

CE3.2 Identificar las expresiones orales y jergas habituales en el ámbito de la logística para señalar fechas, lugares y condiciones del transporte de mercancías.

CE3.3 Explicar las fórmulas y pautas establecidas de cortesía y protocolo en saludos, presentaciones o despedidas en conversaciones con agentes, clientes y/o proveedores internacionales.

CE3.4 En distintos contextos socioprofesionales habituales en transporte internacional, transmitir mensajes orales con claridad y corrección fonética diferenciando distintos tonos para captar la atención del interlocutor.

CE3.5 A partir de la simulación de una presentación de productos para la exportación preparar una presentación de al menos 10 minutos a varios interlocutores considerando al menos:

- Presentación individual.
- Objetivos de la presentación con claridad.

- Normas de educación y cortesía necesarias para la comunicación efectiva de la información que se quiere presentar.
- Conclusión y agradecimientos al público.

C4: Redactar y cumplimentar informes y documentos propios de la logística y transporte internacional aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica.

CE4.1 Identificar la estructura y fórmulas habituales utilizadas en los documentos propios de la logística considerando al menos:

- Contratos de transporte internacional,
- Pólizas de seguro de transporte y mercancías,
- Documentos de tránsito de mercancías entre países,
- Correos electrónicos, faxes y documentos internos.

CE4.2 Definir la estructura de las cartas y documentos de comunicación escrita con agentes, clientes y proveedores de servicios de transporte internacional.

CE4.3 A partir de distintos supuestos de operaciones de logística y transporte internacional suficientemente caracterizados, redactar cartas comerciales incluyendo:

- Demandas de información.
- Precio y condiciones de transporte descuentos y recargos.
- Rectificaciones y/o anulaciones de operaciones.
- Puntos de origen, aduana, tránsito y destino.
- Responsabilidad de cada parte en las condiciones de transporte y seguros.

CE4.4 A partir de una operación de transporte internacional intermodal suficientemente caracterizada, redactar con sencillez, abreviaturas habituales y exactitud documentos de intercomunicación escrita: faxes, correos electrónicos y mensajes o notas informativas de la operación informando de convocatorias de reunión u otras fases de la operación logística.

CE4.5 A partir de distintos contextos socioprofesionales en el marco de una operación logística: visitas de negocio, resolución de incidencias y reclamación de responsabilidades entre otros, redactar el acta y/o informe explicando y proponiendo soluciones.

CE4.6 A partir de operaciones de exportación/importación suficientemente caracterizados con su documentación y pasos de tránsito y destino definidos:

- Identificar la terminología técnica y/o específica, del contexto de la operación y jerga habitual en la logística.
- Utilizar con rapidez y eficacia el diccionario, fuentes de información online u otros instrumentos de traducción para buscar los términos que se desconozcan.
- Interpretar con claridad y exactitud el documento
- Cumplimentar la información necesaria utilizando las expresiones y jergas específicas propias del sector.

CE4.7 Apartir de la documentación aduanera escrita en inglés y sin cumplimentar de una operación específica de exportación/importación claramente definida cumplimentarla considerando:

- El tipo de información solicitada en cada apartado.
- Las abreviaturas, usos o expresiones habituales al ámbito profesional de uso del documento.

C5: Conversar con fluidez y espontaneidad manifestando opiniones diversas, en distintas situaciones, formales e informales, propias de operaciones logísticas y transporte: visitas de clientes, gestiones y negociación de operaciones con clientes/proveedores.

CE5.1 Identificar las estructuras, fórmulas y pautas establecidas de cortesía y protocolo en saludos, presentaciones o despedidas, adecuadas a la cultura del interlocutor diferenciando al menos cuatro países/grupos diferentes: árabe, oriental, africana, europea y norteamericana entre otros, en la comunicación verbal y lenguaje corporal que lo acompañe.

CE5.2 Dada una supuesta situación de comunicación presencial: visitas de clientes/proveedores u otras:

- Recibir y/o presentar al visitante utilizando con corrección las estructuras, fórmulas y pautas establecidas de cortesía identificadas.
- Justificar posibles retrasos o ausencias de forma correcta.
- Identificar los aspectos clave de los posibles requerimientos de información asegurando su comprensión:
- Transmitir con precisión los mensajes recibidos anteriormente.
- Transmitir mensajes orales con información sobre la empresa, cultura, organigrama, actividad, productos y servicios utilizando de manera apropiada el léxico técnico utilizado en el entorno profesional.

CE5.3 A partir de una conversación telefónica simulada en la que se utilizan las estructuras y las fórmulas necesarias y se proporciona información concreta:

- Adaptar el registro oral al medio de comunicación, asegurándose de la recepción del mensaje y al contexto.
- Identificarse e identificar al interlocutor observando las normas de protocolo.
- Concertar, posponer, anular citas u operaciones propias del proceso de compraventa internacional.
- Utilizar las normas de cortesía y protocolo para justificar las ausencias, errores o faltas cometidas ofreciendo alternativas para la resolución de imprevistos.
- Proporcionar y solicitar información de fechas, horarios de llegada y puntos de tránsito y destino de la operación logística, cantidades de mercancías, características en distintas unidades de peso y medida y precios en distintas divisas.
- Despedirse de la conversación telefónica utilizando las fórmulas con corrección.

CE5.4 Dada una situación simulada con un cliente y con un proveedor de servicios de transporte internacional:

- Identificar e identificarse al interlocutor observando las normas de protocolo.
- Mantener una conversación fluida y correcta proponiendo/aceptando consejos/sugerencias del/al interlocutor relativas a tarifas de transporte y condiciones de la operación utilizando estructuras para expresar interés, opiniones, sorpresa, negación, confirmación, e indignación
- Utilizar correctamente frases de cortesía, de acuerdo, y desacuerdo.
- Acompañar el discurso oral con el lenguaje corporal: mirada, movimiento de manos y postura corporal, entre otros, adecuándolo al contexto sociocultural del interlocutor.
- Rebatir, con fluidez suficiente, argumentos y condiciones predecibles de la operación, facturación, cobro, entrega u otros.

CE5.5 En un supuesto tipo en el que se plantean situaciones de incidencias, reclamación o conflicto de intereses propias de las operaciones logísticas:

- Extraer la información del interlocutor interpretando correctamente la información explícita e implícita, gestual y contextual del interlocutor.
- Interactuar solicitando disculpa o explicaciones a las situaciones/errores planteados.
- Rebatir objeciones o quejas utilizando las fórmulas de cortesía y usos habituales en la cultura del interlocutor para resolver el conflicto con eficacia.

Contenidos

1. Expresiones y estructuras lingüísticas utilizadas en las operaciones de transporte y logística en inglés.

- Estructuras lingüísticas y léxico relacionado con las operaciones logísticas y de transporte internacional.
- Estructuras lingüísticas y léxico habitual en las relaciones con clientes/proveedores de servicios de transporte internacional.
- Expresiones de uso cotidiano en empresas de transporte y logística.
- Expresiones para el contacto personal en operaciones de transporte y logística.
- Expresiones fonéticas habituales.
- Comunicación no presencial: expresiones al teléfono en la operativa de transporte internacional.

2. Operativa específica de logística y transporte en inglés.

- Terminología de las operaciones de servicios de logística y transporte
 - Almacenaje, carga, descarga
 - Vehículos
 - Rutas
 - Plazos de recogida y entrega de mercancías
 - Establecimiento de condiciones de transporte: fechas, puntos de origen y destino, responsabilidad de las partes
 - Complimentación de documentación propia del transporte
- Documentación propia de operaciones de transporte y servicios logísticos internacionales.
- Términos comerciales, financieros y económicos.
- Condiciones de transporte.
- Complimentación de documentos del transporte.
- Elaboración de documentos y comunicación escrita en operaciones de transporte: correo electrónico, sms u otros.
- Procedimientos de tránsito internacional

3. Atención de incidencias en inglés

- Terminología específica en las relaciones comerciales con clientes.
- Usos y estructuras habituales en la atención al cliente/consumidor:
 - Saludos,
 - Presentaciones
 - Fórmulas de cortesía habituales.
- Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación comercial oral y escrita.
- Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes/consumidores:
- Situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.
- Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.
- Estructuras sintácticas y usos habituales en la atención telefónica.
- Reclamaciones y formulación de expresiones en la gestión de incidencias, accidentes y retrasos habituales en el transporte.
- Documentación escrita en relación a imprevistos.
- Fórmulas de persuasión y cortesía para la resolución de reclamaciones e incidencias propias de la logística y transporte internacional.
- Normas y usos socioprofesionales habituales en el transporte internacional.
- Accidentes, siniestros. Salud y bienestar. Servicios de urgencia
- Mecánica. Averías

4. Comercialización de servicios de transporte en inglés

- Interacción entre las partes: presentación inicial de posiciones, argumentos, preferencias comparaciones y estrategias de negociación.
- Fórmulas para la expresión y comparación de condiciones de servicio: precio, descuentos y recargos entre otros.
- Tipos de vehículos. Plazos de entrega.
- Condiciones de transporte y modos de pago
- Elementos socioprofesionales más significativos en las relaciones con clientes/proveedores extranjeros.
- Diferenciación de usos, convenciones y pautas de comportamiento según aspectos culturales de los interlocutores.
- Aspectos de comunicación no verbal según el contexto cultural del interlocutor.
- Simulación de procesos de negociación con clientes/proveedores de servicios de transporte.
- Presentación de productos/servicios:
 - Características de productos/servicios
 - Medidas
 - Cantidades
 - Servicios añadidos
 - Condiciones de pago
 - Servicios postventa, entre otros.
- Simulación de situaciones comerciales habituales con clientes: presentación de productos/servicios, entre otros.

5. Comunicación comercial escrita en inglés

- Estructura y terminología habitual en la documentación comercial básica:
 - Pedidos
 - Facturas
 - Recibos
 - Hojas de reclamación
- Complimentación de documentación comercial básica en inglés:
 - Hojas de pedido
 - Facturas
 - Ofertas
 - Reclamaciones entre otros
- Redacción de correspondencia comercial:
 - Ofertas y presentación de productos por correspondencia
 - Cartas de reclamación o relacionadas con devoluciones, respuesta a las reclamaciones, solicitud de prórroga y sus respuestas
 - Cartas relacionadas con los impagos en sus distintas fases u otros de naturaleza análoga
- Estructura y fórmulas habituales en la elaboración de documentos de comunicación interna en la empresa en inglés.
- Elaboración de informes y presentaciones comerciales en inglés.
- Estructuras sintácticas utilizadas habitualmente en el comercio electrónico para incentivar la venta.
- Abreviaturas y usos habituales en la comunicación escrita con diferentes soportes:
 - Internet
 - Fax
 - Correo electrónico
 - Carta u otros análogos

Orientaciones metodológicas**Formación a distancia:**

Módulo formativo	Número de horas totales del módulo	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Módulo formativo – MF1006_2	90	60

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE TRÁFICO DE MERCANCÍAS POR CARRETERA

Código: MP0191

Duración: 80 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1. Analizar en términos generales el papel de la empresa de transporte o de logística en el marco de las operaciones de la red a la que pertenezca, sector y ámbito de la actividad.

CE1.1 Identificar la configuración jurídica y su vinculación a otras delegaciones del mismo grupo, entidades colaboradoras y mercado al que presta prioritariamente sus servicios y clientes habituales.

CE1.2 Relacionar los distintos departamentos y centros de trabajo que la componen, haciendo referencia a las principales funciones asumidas por los distintos puestos y perfiles profesionales.

C2. Participar en las tareas principales de operaciones del departamento de administración de tráfico.

CE2.1 Participar en las labores de recogida, tramitación, gestión y archivo de documentación referente a la actividad de trabajo de los conductores, partes de trabajos, dietas y gastos, recepción de justificantes de entrega y documentos de control y registro.

CE2.2 Participar en la generación y archivo de los expedientes de viaje, visualizar distintos tipos de documentación relacionados con las mercancías transportadas, como contratos, albaranes, convenios aduaneros, etc.

CE2:3 Analizar las características técnicas de la flota de vehículos, visualizar sus documentaciones, autorizaciones y permisos para los distintos tipos de tránsitos, y acceder a información sobre la gestión del mantenimiento y la administración de consumos de flota.

C3. Ejecutar las principales operaciones del departamento operativo o de gestión de tráfico.

CE3.1 Desempeñar funciones de atención telefónica, recepción de pedidos y transmisión de comunicaciones u órdenes de trabajo, con destinatarios internos y externos.

CE3.2 Manejar datos sobre ubicaciones y tipos de clientes y centros de carga con los que colabora la empresa, sus particularidades operativas por razones de la carga por otras exigencias contractuales asumidas.

CE3.3 Acceder a listados de cargas realizados con anterioridad, resúmenes de trabajos realizados a nivel estadístico, y circuitos de carácter regular o representativos del tráfico típico de la empresa en distintas secciones y departamentos.

- CE3.4 Participar en la transmisión de distintas órdenes de trabajo al personal de conducción, la comunicación con los distintos puntos de carga y descarga, la trazabilidad de la información y atención al cliente.
- CE3.5 Colaborar y/o utilizar los sistemas informáticos de gestión de la empresa para introducir la información generada en distintas operaciones de transporte, y colaborar en los procesos de comunicación establecidos con los otros departamentos.
- CE3.6 Asistir y/o participar en los procesos de consolidación y asignación de las cargas, comprendiendo la toma de decisiones adoptada para la realización de las distintas rutas y servicios.
- C4. Utilizar el idioma inglés para las diferentes actividades logísticas y de transporte internacionales aplicando los diferentes modos de comunicación tanto oral como escrita.
- C4.1 Interpretar los datos escuchados de un sistema de audio tomando notas coherentes y significado.
- C4.2 Redactar informes y mensajes propios de la logística y transporte internacional aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica
- C4.3 Complimentar documentos utilizando las propias estructuras definidas
- C4.4 Transmitir mensajes orales con fluidez aplicando estructuras, fórmulas y pautas adecuadas a cada situación planteada
- C4.5 Atender las posibles incidencias o reclamaciones interpretando de forma correcta la información y actuando de forma adecuada en cada situación.
- C5. Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.
- CE5.1 Comportarse responsablemente tanto en las relaciones humanas como en los trabajos a realizar.
- CE5.2 Respetar los procedimientos y normas del centro de trabajo.
- CE5.3 Empezar con diligencia las tareas según las instrucciones recibidas, tratando de que se adecuen al ritmo de trabajo de la empresa.
- CE5.4 Integrarse en los procesos de producción del centro de trabajo.
- CE5.5 Utilizar los canales de comunicación establecidos.
- CE5.6 Respetar en todo momento las medidas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

Contenidos

1. Área de Planificación y organización de los tráficos

- Recepción de pedidos y demandas de transporte de clientes
- Apertura de expedientes y alta del servicio en el libro de cargas
- Consolidación en lotes de las distintas cargas fraccionadas
- Formación de las rutas en lazos de recogida y distribución
- Asignación de cargas completas y comunicación de la orden de transporte
- Realización de los informes acerca de los movimientos, reales o ficticios, planificados y ejecutados

2. Área de gestión y control de operaciones de transporte

- Complimentación de documentos contractuales y/o de tránsito de transportes por carretera, nacionales e internacionales
- Control de documentación relativa al medio de transporte, la mercancía y el personal de conducción en distintas operaciones de transporte.
- Recepción de justificantes de entrega y documentación y reportes de actividad de los conductores

3. Área de gestión informática

- Utilización de aplicaciones informáticas de gestión ofimática y sistemas de comunicación internos y externos, utilizados para el registro de las actividades realizadas
- Utilización de planificadores de rutas para comprobar el ámbito geográfico y la duración e itinerario de los servicios prestados
- Obtener listados de datos estadísticos relativos a las actividades realizadas por los medios productivos en el ámbito de los servicios prestados

4. Área de gestión económico-financiera

- Identificar distintas partidas de costes asociados a una ruta o servicio determinado
- Comprender la estructura y sistema de tarifas aplicado por la empresa
- Hacer cálculos sobre costes, tarifas y márgenes obtenidos, en distintos supuestos de presupuestos de trabajos proyectados o realizados en la empresa.

5. Inglés en la actividad logística y del transporte internacional

- Uso oral y escrito de expresiones y léxico técnico y específico de logística y transporte
- Aplicación de las fórmulas de comunicación más habituales
- Elaboración de documentos, notas e informes
- Atención presencial y telefónica a clientes, operadores y otros agentes
- Comunicación oral y escrita

6. Integración y comunicación en el centro de trabajo

- Comportamiento responsable en el centro de trabajo.
- Respeto a los procedimientos y normas del centro de trabajo.
- Interpretación y ejecución con diligencia las instrucciones recibidas.
- Reconocimiento del proceso productivo de la organización.
- Utilización de los canales de comunicación establecidos en el centro de trabajo.
- Adecuación al ritmo de trabajo de la empresa.
- Seguimiento de las normativas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

IV. PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES

Módulos Formativos	Acreditación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Con acreditación	Sin acreditación
MF0247_3: Organización del tráfico de mercancías	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Técnico Superior en Gestión del Transporte o título equivalente. • Certificados de profesionalidad de nivel 3 del área profesional de Logística comercial y gestión del transporte de la familia profesional de Comercio y marketing. 	2 años	4 años

Módulos Formativos	Acreditación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Con acreditación	Sin acreditación
MF0248_3: Planificación del tráfico de mercancías	<ul style="list-style-type: none"> Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. Técnico Superior en Gestión del Transporte o título equivalente. Certificados de profesionalidad de nivel 3 del área profesional de Logística comercial y gestión del transporte de la familia profesional de Comercio y marketing. 	2 años	4 años
MF1006_2: Inglés profesional para logística y transporte internacional	<ul style="list-style-type: none"> Licenciado en Filología, Traducción e Interpretación de la lengua inglesa o título de grado equivalente. Cualquier otra titulación superior con la siguiente formación complementaria: Haber superado un ciclo de los estudios conducentes a la obtención de la Licenciatura en Filología, Traducción e Interpretación en lengua inglesa o titulación equivalente. Certificado o diploma de acreditación oficial de la competencia lingüística de inglés como el Certificado de Nivel Avanzado de las Escuelas Oficiales de Idiomas u otros equivalentes o superiores reconocidos. Titulación universitaria cursada en un país de habla inglesa, en su caso, con la correspondiente homologación. 	2 años	Imprescindible acreditación

V. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

Espacio Formativo	Superficie m ²	
	15 alumnos	25 alumnos
Aula técnica de gestión e idiomas	45	60

Espacio Formativo	M1	M2	M3
	Aula técnica de gestión e idiomas	X	X

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula técnica de gestión e idiomas	<ul style="list-style-type: none">- Equipos audiovisuales- PCs instalados en red, cañón de proyección e internet- Software específico de la especialidad- Pizarras para escribir con rotulador- Rotafolios- Material de aula- Mesa y silla para formador- Mesas y sillas para alumnos- Proyector- Programas informáticos para el aprendizaje del inglés- Reproductores y grabadores de sonido- Diccionarios Bilingües

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los participantes.

El número de unidades que se deben disponer de los utensilios, máquinas y herramientas que se especifican en el equipamiento de los espacios formativos, será el suficiente para un mínimo de 15 alumnos y deberá incrementarse, en su caso, para atender a número superior.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.