

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

Herrado para equinos

<i>Familia Profesional:</i>	Agraria
<i>Nivel:</i>	2
<i>Código:</i>	AGA768_2
<i>Estado:</i>	BOE
<i>Publicación:</i>	RD 148/2022

Competencia general

Realizar las operaciones auxiliares de preparación y acabado del herrado de equinos y ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente, consumidor y usuario, en concordancia con los objetivos del establecimiento, cumpliendo la normativa medioambiental, planificación de la actividad preventiva, normativa específica (bienestar animal, entre otras) y los estándares de calidad.

Unidades de competencia

- UC1136_2:** Realizar las operaciones auxiliares de preparación y acabado del herrado de equinos
- UC1137_2:** Realizar el recorte del casco, forjado, adaptación y colocación de herraduras y otros complementos de herrado en equinos
- UC0241_2:** EJECUTAR LAS ACCIONES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR/USUARIO

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en el área de ganadería en actividades relacionadas con el herrado de equinos, en entidades de naturaleza pública o privada, empresas de tamaño pequeño, mediano o grande, tanto por cuenta propia como ajena, con independencia de su forma jurídica. Puede tener personal a su cargo en ocasiones, por temporadas o de forma estable. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal de acuerdo con la normativa aplicable.

Sectores Productivos

Se ubica en el sector de ganadería de equinos y de servicios asociados a este tipo de ganado.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

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

- Empleados de información al usuario
- Auxiliares-herradores de ganado equino
- Herradores de ganado equino
- Trabajadores en empresas de servicios relacionados con el sector ganadería de equinos

Formación Asociada (540 horas)

Módulos Formativos

- MF1136_2:** Preparación y acabado del herrado de equinos (150 horas)
- MF1137_2:** Recorte del casco, forjado, adaptación y colocación de las herraduras y otros complementos del herrado en equinos (240 horas)
- MF0241_2:** INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR/USUARIO (150 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1

Realizar las operaciones auxiliares de preparación y acabado del herrado de equinos

Nivel: 2
Código: UC1136_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Preparar los medios requeridos (herramientas, materiales y equipos) para el herrado del equino, en función del trabajo a realizar, para asegurar la calidad y operatividad en condiciones de comodidad, tanto del trabajador como del equino, siguiendo instrucciones de la persona responsable.

CR1.1 La información existente en el mercado sobre los tipos de herramientas y materiales de herrado se recopila, recogiendo referencias de utilidad para el trabajo auxiliar del herrado.

CR1.2 Las herramientas (cepillo metálico, entre otros) y equipos requeridos en las operaciones de preparación y acabado del herrado de equinos se preparan, garantizando su estado de uso, en función del tipo de equino y la técnica de trabajo.

CR1.3 Las herramientas y los equipos se localizan, en un lugar preferente y accesible para su utilización inmediata.

CR1.4 El espacio de trabajo para el herrado se selecciona, considerando que sea un lugar accesible, en el que puedan realizarse con seguridad los trabajos y disponga de un atadero seguro para efectuar el amarre del equino.

RP2: Trasladar al equino hasta el lugar donde se va a efectuar su herrado, mediante los medios de conducción disponibles, y amarrarlo al mismo con un nudo de seguridad, para facilitar el desarrollo de los trabajos a realizar sobre sus cascos.

CR2.1 El equino se conduce al paso hasta el lugar determinado para efectuar su herrado, utilizando los medios de conducción disponibles (cabezadas, ramales, entre otros).

CR2.2 Las condiciones físicas y el carácter del equino se valoran, observando sus reacciones durante el manejo y conducción hasta el lugar de trabajo, para prever su posterior comportamiento en las diferentes fases del herrado.

CR2.3 El equino se amarra en el lugar seleccionado, sobre una cuerda débil y un nudo de seguridad, para prevenir accidentes y daños en caso de intento de liberación forzada de su atadura, recurriendo a veces a la colaboración de un ayudante para facilitar el trabajo con equinos difíciles de herrar para que sujete las extremidades y lo tranquilice, evitando la violencia en su manejo.

RP3: Preparar el casco del equino, desremachando los clavos viejos, levantado la herradura vieja y limpiando la suela y ranilla del casco, para permitir su posterior recorte, siguiendo instrucciones de la persona responsable.

CR3.1 El casco se limpia de elementos que dificulten y perjudiquen la acción de las herramientas sobre el mismo, empleando un cepillo de alambres o un limpiacascos.

CR3.2 Los remaches viejos se levantan, mediante el uso de un desremachador y un martillo de nylon, procurando no dañar la muralla del casco.

CR3.3 La herradura se levanta, utilizando las tenazas extractoras, apalancando en diagonal y sujetando el casco con la otra mano, para evitar dañar la muralla del casco y producir dolor al equino.

CR3.4 La suela exfoliativa se elimina, utilizando una cuchilla o una legra, eliminando también los trozos de ranilla sueltos o que no presenten un aspecto sano, evitando dañar los tejidos vivos del casco.

CR3.5 Los residuos de material desechado se retiran del lugar de trabajo, según van produciéndose, depositándolos en los contenedores de basura asignados a cada tipo de residuo.

RP4: Realizar las operaciones auxiliares de terminación y acabado del herrado, utilizando las herramientas y materiales necesarios en cada operación para complementar el herrado, siguiendo instrucciones de la persona responsable.

CR4.1 Las cabezas de los clavos se embuten a fondo en el interior de las claveras de la herradura, golpeando con precisión con el martillo sobre sus cabezas.

CR4.2 Las espigas de los clavos se cortan, horizontalmente con la tenaza u otra herramienta segura, igualándolas en altura y depositando los restos en los lugares asignados.

CR4.3 Los nichos para alojar el remache de cada clavo se abren, con la cuchilla de muescas a pocos milímetros por debajo de su salida, procurando que la profundidad sea la requerida al tamaño del remache.

CR4.4 La lámina del clavo se dobla, mediante la tenaza de remachar o con la tenaza y el martillo, alojándola en el nicho.

CR4.5 El remache se aprieta en el nicho, golpeándolo con el martillo de forma repetida y suave para embutirlo, de forma que no sobresalga excesivamente de la superficie de la muralla del casco y sujetando la cabeza del clavo con la boca de la tenaza o el tas.

CR4.6 El remache se afianza, mediante la boca de la tenaza o el tas, realizando un golpe de seguridad sobre cada clavo, si procede.

CR4.7 La superficie de la muralla se repasa, con la escofina y/o lima, por debajo de los remaches, para eliminar cualquier resto cortante, evitando debilitar los remaches, ni eliminar el barniz periódico por encima de ellos.

CR4.8 El equino, tras el herrado, se mueve al paso y/o al trote, para comprobar su movilidad general, alojándolo en el lugar y condiciones que se determinen.

Contexto profesional

Medios de producción

Cabezadas de cuadra, ramales. Limpiacascos cepillo metálico, desremachador, martillo de nylon, tenazas de desherrar, legras, cuchillas, tenazas universales, tenazas extractoras, escofinas, limas, cuchillas de muescas, tenazas de remachar, martillo de clavar. Guantes y botas de protección. Mandil. Trípode. Carro/caja de herramientas.

Productos y resultados

Preparación de los medios requeridos para el herrado. Traslado del equino hasta el lugar de herrado. Preparación del casco del equino. Realización de las operaciones auxiliares de terminación y acabado del herrado.

Información utilizada o generada

Catálogos de material y herramientas. Información existente en el mercado sobre los tipos de herramientas y materiales de herrado. Bibliografía relacionada con el herrado de equinos. Normativa sobre prevención de riesgos laborales, de protección y bienestar equino, y protección medioambiental.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2

Realizar el recorte del casco, forjado, adaptación y colocación de herraduras y otros complementos de herrado en equinos

Nivel: 2
Código: UC1137_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Preparar los equipos, herramientas y materiales requeridos, para llevar a cabo las operaciones de herrado (recorte del casco, forjado, adaptación, y colocación de herraduras y otros complementos), verificando su disponibilidad, así como su valoración presupuestaria, asegurando las condiciones de comodidad al trabajador y al equino.

CR1.1 La información existente en el mercado sobre los diferentes tipos de herramientas y materiales de herrado y complementos se recopila, recogiendo referencias de utilidad para el herrado de equinos.

CR1.2 Las herramientas y equipos requeridos en las operaciones de recorte del casco, forjado y adaptación y colocación de herraduras y otros complementos se seleccionan, atendiendo al tipo de equino y herrado a realizar.

CR1.3 Las herramientas, materiales y equipos una vez seleccionadas se disponen en estado de uso, en el lugar de trabajo, de una forma preferente y accesible.

CR1.4 El espacio de trabajo se selecciona, considerando que sea un lugar accesible para el equino y el herrador, en el que se disponga de un atadero seguro para efectuar el amarre del equino y puedan realizarse con seguridad los trabajos establecidos.

CR1.5 Los trabajos de herrado se presupuestan, en función de sus características, teniendo en cuenta el tiempo y el material que se prevé emplear.

RP2: Detectar el estado de los cascos, aplomos del equino y las posibles alteraciones, antes del herrado, para determinar el tipo de trabajo a realizar, repitiendo dicho análisis una vez finalizado este.

CR2.1 El lugar para la comprobación del estado de los cascos y aplomos del equino se selecciona, buscando una superficie lisa, dura y sin obstáculos que permita la visualización de toda la extremidad y en la que se pueda mover al equino en círculo y en línea recta.

CR2.2 El estado de los cascos y aplomos del equino se comprueba, mediante la observación del equino en estación y en movimiento, antes y después del recorte y del herrado, para poder realizar el herrado que necesita el equino y comprobar posteriormente sus resultados.

CR2.3 La información obtenida del estado de los cascos y aplomos y sus posibles alteraciones, antes y después del herrado, se anota, en el soporte establecido para consultar en fases posteriores y tomar posibles medidas correctoras.

RP3: Adaptar el casco a la funcionalidad de la extremidad del equino para optimizar su ajuste, recortando o rebajándolo con las herramientas, evitando dañar al equino.

CR3.1 La eliminación de la suela exfoliativa y limpieza de la ranilla del casco se comprueba que está en los límites naturales, completándolos, en caso requerido, dejando el casco limpio y en condiciones para su recorte.

CR3.2 La pared del casco se recorta, con la cuchilla y el martillo de nylon o con la tenaza de corte, utilizando como referencias el nivel de la suela funcional y los puntos de estrés, midiendo los dos talones con el compás a la misma longitud desde el borde coronario en los pulpejos.

CR3.3 La pared del casco en su cara solear se escofina, desde el centro de las lumbres hasta cada uno de los talones, para dejar un solo plano en cada uno de los lados del casco, dejando el casco equilibrado.

CR3.4 La caja para alojar la pestaña central de la herradura, en el casco, en el caso de que la lleve, se realiza con la cuchilla, con la tenaza de corte o con la escofina, en el lugar marcado por la herradura.

CR3.5 La pared del casco en su cara dorsal, hasta una altura de 1/3 de su longitud total, se escofina longitudinalmente, siguiendo el contorno del casco, dejándola limpia de irregularidades y/o posibles deformaciones y acampanamientos, facilitando su equilibrio y funcionalidad.

RP4: Seleccionar la herradura idónea para el casco del equino y adaptarla al mismo, utilizando las herramientas de forja y torneado, para el herrado del equino con herraduras mecánicas.

CR4.1 La herradura se selecciona, atendiendo a factores como material, tipo, talla, actividad del equino y tamaño del casco.

CR4.2 La herradura mecánica se ajusta a la forma y características específicas del casco, torneándola en caliente o en frío, dependiendo de la técnica aplicada, utilizando el yunque, martillo de forja, tenazas de forja y fragua de gas.

CR4.3 La herradura se coloca en caliente sobre la superficie solear del casco, en caso indicado, con las herramientas específicas, asegurando que la temperatura y tiempo de contacto es el requerido para realizar el marcaje sobre la superficie de la pared, sin lesionar los tejidos vivos del casco.

CR4.4 La herradura se enfría, sumergiéndola en un recipiente con agua para poder manipularla en las siguientes etapas del herrado, comprobando que se ha enfriado totalmente, antes de su manipulación.

CR4.5 Los bordes de la herradura se biselan, mediante las herramientas requeridas para mejorar su funcionalidad y prevenir posibles lesiones o su arranque, durante la locomoción del equino.

RP5: Forjar a mano una herradura, utilizando las herramientas y el material de forja (yunque, tenazas de forja, tajadera, martillos de forja, cepillo metálico, fragua de gas o carbón y accesorios, entre otros), para adaptarla a las dimensiones y morfología específica del casco.

CR5.1 La pletina para el forjado de la herradura se selecciona, dependiendo del tipo y talla de la herradura a forjar, de la actividad del equino, del tamaño y de las características específicas del casco.

CR5.2 La pletina seleccionada para el forjado de la herradura se corta a la medida determinada por el perímetro del casco, aplicando un factor de corrección, mediante una cizalla, radial, cortacallos o cualquier otro procedimiento adaptado.

CR5.3 La pletina cortada se calienta, utilizando una fragua de gas o carbón, dándole la forma que requiere el casco.

CR5.4 Las claveras se perforan a la medida de la cabeza del clavo elegido, utilizando el martillo estampador indicado.

CR5.5 Las deformaciones originadas por la abertura de las claveras se eliminan, cuidando de no cerrar la clavera correspondiente.

CR5.6 Las contraclaveras se abren, mediante un puntero pasador, cuidando que las láminas de hierro no queden adheridas al fondo de la clavera.

CR5.7 La pestaña o pestañas que requiera la herradura se extraen de su material, cuidando no reducir demasiado la anchura de la tabla.

CR5.8 La herradura se aplana, realizando el acabado final, sin dejar bultos ni rebabas que impidan la adaptación al casco.

RP6: Clavar la herradura, para fijarla al casco, empleando los clavos que más se adapten a su modelo y al tipo de casco.

CR6.1 Los clavos se seleccionan, en función del casco y tipo de herradura, atendiendo a su material, longitud, grosor y tipo de cabeza y cuello.

CR6.2 La herradura se coloca sobre el casco, de forma centrada, procurando que los callos queden equidistantes de la laguna media de la ranilla.

CR6.3 Los dos primeros clavos se ponen con precisión, procurando que salgan a una altura aproximada de 1/3 de la total del casco, doblando la espiga sobrante y evitando colocar la mano en la trayectoria del clavo.

CR6.4 La buena posición de la herradura se verifica con respecto al contorno del casco, corrigiéndola, en caso necesario.

CR6.5 La/s pestaña/s en las herraduras que la/s porten se brida/n, siempre que la herradura esté centrada con respecto al casco, mediante suaves golpes de martillo, comenzando en su base y terminando en la punta.

CR6.6 El resto de clavos, en un número requerido al tamaño del casco, se clavan, siguiendo el orden establecido al tipo y posición de la herradura, evitando colocar la mano en la trayectoria del clavo.

CR6.7 La espiga sobrante de cada clavo se dobla inmediatamente después de que el clavo haya salido en su totalidad, utilizando el martillo y procurando que la punta del clavo quede alineada con su cabeza.

RP7: Aplicar complementos (antideslizantes, amortiguadores, reconstructores del casco), o los complementos prescritos para el caso de herrados ortopédicos o terapéuticos.

CR7.1 Los materiales (resinas, siliconas, entre otros), complementos del herrado (conos de tungsteno, ramplones, plantillas, entre otros) y herramientas (tenaza cortacasos, tenaza de remachar, cuchilla, desremachador, escofina y legra, martillo, entre otros) se seleccionan, en función de los trabajos a realizar.

CR7.2 Las herraduras se modifican, utilizando el taladro y la roscadora, manual o automática, para la posterior aplicación de ramplones, conos de tungsteno y placas protectoras o amortiguadoras.

CR7.3 Las herraduras de materiales plásticos se preparan, limpiándolas y desengrasándolas con el disolvente establecido para el tipo de resina o pegamento a utilizar.

CR7.4 El casco se prepara, utilizando lija, disolvente adecuado al tipo de resina o pegamento y pistola térmica, para la posterior aplicación de resinas amortiguadoras, reconstructoras, siliconas o pegamentos.

CR7.5 Los herrados que incorporen ramplones, vidias, plantillas, herraduras de materiales plásticos, siliconas, resinas o pegamentos se realizan con la técnica que corresponda en cada caso.

CR7.6 Los herrados que incorporen ramplones, vidias, plantillas, herraduras de materiales plásticos, siliconas, resinas o pegamentos se realizan, con la técnica que corresponda, en cada caso.

RP8: Hacer el seguimiento del equino, anotando en las fichas de control, por medios manuales o informáticos, la información de los trabajos realizados, para optimizar el control de los equinos y el rendimiento del trabajo.

CR8.1 La información del resultado final del herrado se obtiene, mediante la observación, en primer lugar, del equino en estación, atendiendo a los planos frontal, sagital y horizontal, moviéndolo posteriormente, al paso y al trote en diferentes tipos de suelo, para comprobar si existen cambios con respecto a la situación inicial y tomar en su caso las medidas correctoras adecuadas.

CR8.2 Los datos del equino tomados en campo y del trabajo efectuado se registran, en las fichas de control, con detalle, para el seguimiento del historial del equino, una vez finalizado el herrado.

CR8.3 El herrado siguiente se programa, teniendo en cuenta las características del equino y su actividad, comunicando su fecha al responsable del equino.

Contexto profesional

Medios de producción

Cabezadas de cuadra, ramales. Legras, cuchillas, martillo de nylon, tenazas de corte, tenazas universales, tenazas extractoras, escofinas, compás, martillo de clavar, mortajera (cuchilla de nichos). Material de forja: tenazas de forja, martillos de forja, cepillo metálico, fraguas de gas o carbón y accesorios, yunques. Cubos. Martillo estampador para claveras, martillo ranurador, granete, puntero pasador para las claveras, tenazas para aplicar la herradura caliente, lijadora de banda, taladro, roscadora (mecánica o manual), pistola térmica, fresadora, guantes de látex, gafas de protección, guantes y botas de protección, mandil, trípode, carro/caja de herramientas. Clavos de diferentes modelos y medidas. Pletinas de diferentes medidas. Herraduras básicas de diferentes modelos y tallas. Complementos del herrado: conos de tungsteno, ramplones, plantillas, pistola para siliconas y resinas, siliconas, resinas reconstructoras, resinas amortiguadoras, pegamentos, cinta adhesiva ancha, film plástico. Medios de transporte para materiales y equipos. Contenedores para los residuos.

Productos y resultados

Preparación de los equipos, herramientas y materiales requeridos, para llevar a cabo las operaciones de herrado. Identificación de las posibles alteraciones y aplomos del equino. Adaptación del casco a la funcionalidad de la extremidad del equino. Selección de la herradura idónea al casco equino y adaptación del mismo. Forjado a mano de una herradura. Clavado de la herradura para fijarla al casco. Aplicación de complementos (antideslizantes, amortiguadores, reconstructores del casco), o los complementos prescritos. Seguimiento del equino.

Información utilizada o generada

Catálogos de material y herramientas. Normativa de prevención de riesgos laborales. Normativa de protección equino y de bienestar equino. Fichas de control y seguimiento del trabajo. Normas de bioseguridad en establecimientos de equinos. Bibliografía relacionada con el herrado de equinos. Bibliografía relacionada con la anatomía de los equinos.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3

EJECUTAR LAS ACCIONES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR/USUARIO

Nivel: 2

Código: UC0241_2

Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Proporcionar la información requerida por el cliente, consumidor y usuario a través de los canales de comunicación, adaptando el lenguaje y la forma de comunicación al canal utilizado, considerando la normativa aplicable de protección de datos de carácter personal con el fin de atender su demanda y cumplir sus expectativas.

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

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

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

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

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

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

RP2: Efectuar el seguimiento postventa del producto y/o servicio vendido, ofertar en su caso, programas de fidelización de clientes, consumidores y usuarios a través de los canales de comercialización, adaptando el lenguaje y la forma de comunicación al canal utilizado, según los criterios establecidos por la

organización para premiar su lealtad con un sistema de incentivos y vincularle a la marca, producto o servicio adquirido.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

RP4: Ejecutar instrucciones de evaluación del grado de satisfacción de los clientes, consumidores y usuarios sobre el servicio prestado, recopilando la información

proporcionada según el canal de comunicación, con el fin de optimizar el proceso de gestión y mejorar la calidad del servicio prestado.

CR4.1 Las posibles deficiencias en el servicio prestado se detectan recopilando la información del cliente, consumidor y usuario por medio de encuestas, formularios u otros documentos y/o medios, según el canal utilizado y los criterios establecidos por la organización.

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

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

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

CR4.5 Las reclamaciones, quejas y/o sugerencias expresadas por los clientes, consumidores y usuarios se contrastan con la información procedente de las aplicaciones establecidas por la organización, para su posterior tratamiento en la toma de decisiones.

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

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

Contexto profesional

Medios de producción

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

Productos y resultados

La información requerida por el cliente, consumidor y usuario a través de los canales de comunicación proporcionada. El lenguaje y forma de comunicación al canal utilizado adaptado. Demandas atendidas. Expectativas cumplidas. Seguimiento postventa del producto y/o servicio vendido efectuado. Programas de fidelización de clientes, consumidores y usuarios a través de los canales de comercialización ofertados. Lealtad al cliente, consumidor y usuario premiada. Cliente consumidor y usuario vinculado a la marca. Producto o servicio adquirido. Información y documentación facilitada por el cliente, consumidor y usuario tramitada. Aplicaciones de gestión con clientes y técnicas organizativas utilizadas. Datos que optimicen costes de gestión y tiempos de acceso dispuestos. Instrucciones para evaluar el grado de satisfacción de los clientes, consumidores y usuarios sobre el servicio prestado ejecutadas. Información proporcionada según el canal de comunicación recopilada. Proceso de gestión de venta optimizado. Calidad del servicio prestado mejorada.

Información utilizada o generada

Normativa de protección de datos de carácter personal. Normativa aplicable de defensa de los consumidores y usuarios. Normas de la organización para la gestión de clientes, consumidores y usuarios. Información del cliente, consumidor y usuario procedente de: informes de satisfacción, consultas, peticiones, incidencias, reclamaciones, u otros. Bases de datos. Registros de entrada de consultas y reclamaciones. Procedimiento interno de calidad. Registros de satisfacción del cliente. Informes de propuestas de mejora. Manuales de gestión de clientes de la organización.

MÓDULO FORMATIVO 1

Preparación y acabado del herrado de equinos

Nivel:	2
Código:	MF1136_2
Asociado a la UC:	UC1136_2 - Realizar las operaciones auxiliares de preparación y acabado del herrado de equinos
Duración (horas):	150
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas de preparación y mantenimiento de herramientas, materiales y equipos requeridos para la preparación y acabado del herrado.

CE1.1 Describir características de las herramientas y materiales de herrado y la utilidad de cada uno de ellos.

CE1.2 Definir criterio de elección de las herramientas y equipos en función del tipo de equino y técnica de trabajo.

CE1.3 Citar la manera de distribuir cada una de las herramientas y equipos a utilizar en el trabajo, así como las condiciones mínimas de mantenimiento de cada una de ellas que asegure su funcionalidad.

CE1.4 Definir condiciones requeridas del espacio de trabajo para realizar un herrado completo, de forma que los trabajos puedan realizarse con seguridad.

CE1.5 Indicar normas de prevención de riesgos laborales y de bienestar equino, relacionadas con la elección y disposición de los medios necesarios para la preparación y acabado del herrado.

CE1.6 En un supuesto práctico de selección y disposición de los medios requeridos para la preparación y acabado del herrado de un equino:

- Seleccionar las herramientas y equipos requeridos, en función del tipo de equino y la técnica de trabajo.
- Distribuir ordenadamente las herramientas y los equipos de trabajo.
- Realizar el mantenimiento de las herramientas que lo precisen.
- Elegir el espacio de trabajo para realizar el herrado.
- Preparar los medios necesarios para la preparación y acabado del herrado, teniendo en cuenta las normas de prevención de riesgos laborales y bienestar equino.

C2: Aplicar técnicas de manejo (aproximación, conducción y sujeción) de equinos, teniendo en cuenta la etología de la especie.

CE2.1 Describir normas de seguridad aplicables durante la aproximación y conducción del equino.

CE2.2 Explicar proceso de evaluación de las pautas de comportamiento de un equino durante la aproximación en la cuadra, el manejo y su conducción hasta el lugar de trabajo, para prever su comportamiento general en las diferentes fases del herrado.

CE2.3 Explicar medios y técnicas utilizados en la conducción y el amarre de equinos, para lograr un manejo eficaz y prevenir accidentes y daños en los equinos en caso que intenten librarse de su atadura.

CE2.4 Definir criterios que hacen necesaria la colaboración de un ayudante que sostenga las extremidades y facilite el trabajo en equino, en condiciones de seguridad.

CE2.5 Indicar normas de prevención de riesgos laborales y de bienestar equino relacionadas con la conducción y sujeción del equino.

CE2.6 En un supuesto práctico de aproximación, manejo y conducción del equino hasta el lugar elegido para realizar su herrado y amarre:

- Abordar al equino en el lugar de estabulación, siguiendo las normas de seguridad establecidas y las técnicas indicadas.
- Conducir al equino, desde el lugar donde se encuentra, hasta el lugar de trabajo.
- Evaluar el comportamiento del caballo, durante la aproximación, el manejo y conducción.
- Amarrar el equino, de forma segura, para prevenir accidentes.
- Comprobar la necesidad de utilizar un ayudante que sostenga las extremidades y facilite el trabajo.
- Realizar la conducción del equino y su amarre hasta el lugar elegido para realizar el herrado, teniendo en cuenta las normas de prevención de riesgos laborales y bienestar equino.

C3: Aplicar técnicas de preparación del casco para el herrado del equino, levantando la herradura vieja y limpiando la suela y ranilla del casco del equino, para permitir su recorte y aplomado.

CE3.1 Describir rutina a seguir en el trabajo de levantado de la herradura y limpieza de la suela y ranilla del casco, de forma secuencial, sin producir dolor al animal.

CE3.2 Indicar normas de prevención de riesgos laborales y de bienestar equino, relacionadas con el levantado de la herradura y limpieza de la suela y ranilla.

CE3.3 En un supuesto práctico de levantado de la herradura, limpieza de la suela y la ranilla del casco de un equino:

- Limpiar el casco de elementos que dificulten y perjudiquen la acción de las herramientas sobre él.
- Realizar la operación de levantar los remaches con el desremachador, procurando no dañar la muralla del casco.
- Levantar la herradura con las técnicas y medios necesarios, evitando dañar el casco y producir dolor al equino.
- Eliminar la suela sobrante, mediante cuchilla, legra u otras herramientas seguras, eliminando los trozos sueltos de ranilla o que no presenten un aspecto sano y cuidando de no dañar los tejidos vivos, durante todo el proceso.
- Retirar del lugar de trabajo los restos de casco y materiales desechados, según se van produciendo, depositándolos en los lugares indicados para ello.

C4: Aplicar técnicas relacionadas con las fases de acabado del herrado, indicando las características y especificidades de cada fase.

CE4.1 Describir secuencialmente fases de terminación del herrado, indicando herramientas, materiales y equipos utilizados en cada una de ellas.

CE4.2 Explicar técnicas aplicadas en el remachado de los clavos y en el acabado del herrado, especificando en cada caso las condiciones a considerar para que transcurran con calidad y seguridad.

CE4.3 Indicar normas de prevención de riesgos laborales y de bienestar equino relacionadas con el remachado y acabado del herrado.

CE4.4 En un supuesto práctico de terminación de herrado en un equino:

- Embutir las cabezas de los clavos, a fondo, en las claveras de la herradura.
- Cortar las espigas de los clavos, horizontalmente, con la tenaza u otra herramienta segura.
- Abrir los nichos con la cuchilla de muescas, procurando que la profundidad se adapte al tamaño del remache.
- Doblar la lámina del clavo con la tenaza de remachar o la tenaza y el martillo, alojándola en el nicho correspondiente.
- Embutir el remache en el nicho con el martillo, de forma que no sobresalga excesivamente de la superficie de la muralla del casco.
- Afianzar el remache, mediante la boca de la tenaza o el tas y el martillo.
- Repasar la superficie de la muralla con la escofina y/o lima, por debajo de los remaches, para eliminar cualquier resto cortante.
- Conducir el equino, una vez terminado el trabajo de herrado, para alojarlo dónde y cómo se determine.
- Valorar económicamente el trabajo de herrado, teniendo en cuenta sus características.

C5: Definir criterios de eliminación de los residuos originados durante el herrado de una forma segura.

CE5.1 Diferenciar residuos orgánicos de los inorgánicos generados durante el proceso de herrado.

CE5.2 Identificar tipos de contenedores establecidos para el depósito de los residuos originados durante el herrado, y detallando las condiciones en las que debe quedar el lugar de trabajo, una vez finalizado éste.

CE5.3 Indicar normas de prevención de riesgos laborales y de protección ambiental relacionadas con la eliminación de los residuos originados durante el herrado.

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

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

Otras Capacidades:

Adaptarse a la organización específica de la empresa, integrándose en el sistema de relaciones técnico-laborales.

Interpretar y ejecutar las instrucciones que recibe y responsabilizarse de la labor que desarrolla, comunicándose, de manera eficaz, con la persona adecuada, en cada momento.

Habituar al ritmo de trabajo de la empresa, cumpliendo los objetivos de rendimiento diario definidos en su propia organización.

Mostrar en todo momento una actitud de respeto hacia los clientes, compañeros, procedimientos y normas internas de la empresa.

Favorecer la igualdad efectiva entre mujeres y hombres en el desempeño competencial.

Promover la igualdad de trato entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

Contenidos

1 Anatomía y fisiología de los equinos

Identificación de las diferentes regiones corporales. Nombres y terminología específica.

Capas y pelos.

Características diferenciales de las principales razas equinas. Partes externas del casco de los equinos.

Anatomía interna del casco de los equinos. Características de la caja córnea. Mecanismo funcional del casco de los equinos.

Influencia del herrado en el funcionamiento del casco de los equinos. Aspecto del casco sano.

2 Materiales, herramientas y lugares para el herrado de equinos

El herradero.

La herradura y el clavo: características generales.

Condiciones que debe cumplir una buena herradura de fábrica. Otros materiales de herrado.

Las herramientas y los recursos del herrador. Conservación y mantenimiento de las herramientas.

Lugar para el herrado: condiciones que debe reunir. El herradero

3 Manejo y conducción de equinos

Etología equina: principios básicos.

Técnicas de acercamiento y control del equino en diferentes situaciones.

Colocación y uso de diferentes materiales y equipos para la conducción y manejo del equino pie a tierra. Técnicas de amarre y sujeción de los equinos para su herrado.

4 Secuencia en el herrado de equinos

Observación de aplomos.

Desherrado y emparejado del casco.

Adaptación en caliente y clavado de la herradura. Terminación y acabado del herrado. Evaluación del resultado final: características de un herrado correcto.

Gestión de residuos en el proceso de herrado de equinos.

5 Preparación y acabado del herrado de equinos

Técnicas específicas de desherrado: eliminación de remaches y levantamiento de la herradura.

Técnicas específicas de limpieza de la ranilla y de la suela del casco de los equinos.

Técnicas específicas de acabado del herrado de equinos: remachado de clavos y terminación del herrado. Organización de las tareas de preparación y del acabado del herrado de equinos.

Comprobación de los resultados del trabajo de herrado de equinos.

Normativa sobre protección del medio ambiente, prevención de riesgos laborales, bienestar y seguridad de los equinos.

6 Historia del herrado de equinos

Antes de la herradura.

Antecedentes históricos del herrado de equinos actual.

Diferentes técnicas de herrado de equinos (escuelas inglesa y francesa).

Situación actual en España y en el resto de Europa del herrado de equinos.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa

aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 3 m² por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de las operaciones auxiliares de preparación y acabado del herrado de equinos, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

MÓDULO FORMATIVO 2

Recorte del casco, forjado, adaptación y colocación de las herraduras y otros complementos del herrado en equinos

Nivel:	2
Código:	MF1137_2
Asociado a la UC:	UC1137_2 - Realizar el recorte del casco, forjado, adaptación y colocación de herraduras y otros complementos de herrado en equinos
Duración (horas):	240
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas de preparación de los equipos, herramientas, materiales y complementos del herrado, definiendo sus características.

CE1.1 Describir utilidad y técnicas de aplicación de los materiales, equipos, herramientas y complementos del herrado, atendiendo al tipo del equino y herrado a aplicar.

CE1.2 Argumentar selección de materiales, equipos, herramientas y complementos del herrado, en función del tipo de equino, actividad y técnica de trabajo.

CE1.3 Citar forma de distribución de cada una de las herramientas y los equipos en el lugar trabajo, así como las condiciones mínimas de mantenimiento de cada una que asegure su funcionalidad.

CE1.4 Definir condiciones mínimas del espacio de trabajo para realizar el herrado que asegure la seguridad del trabajador y del equino.

CE1.5 Explicar forma segura de manejo de la forja y del resto de equipamiento del taller en el herrado de equinos.

CE1.6 Indicar normas de prevención de riesgos laborales y de bienestar equino, relacionadas con la elección y disposición de los medios necesarios para la realización del herrado.

CE1.7 En un supuesto práctico de elección y disposición de los medios necesarios para la realización de un herrado básico:

- Realizar la selección de las herramientas y equipos, en función del tipo de equino, actividad y técnica de trabajo.
- Realizar el mantenimiento de los equipos y herramientas.
- Elegir el espacio de trabajo idóneo para realizar el herrado.
- Disponer los medios necesarios para la realización del herrado, teniendo en cuenta las normas de prevención de riesgos laborales y bienestar equino.
- Utilizar de forma segura el equipo de forja y el resto de equipamiento del taller.

C2: Describir métodos y lugares utilizados para la observación de los aplomos de los equinos, antes y después de su herrado.

CE2.1 Explicar cuáles son los aplomos correctos en un equino y los defectos que se pueden presentar, explicando consecuencias de cada uno de ellos.

CE2.2 Definir procedimiento indicado para realizar la observación de los aplomos de los equinos, así como las condiciones que debe reunir el lugar elegido para efectuar dicha observación, en cada caso..

CE2.3 Indicar normas de prevención de riesgos laborales y de bienestar equino, relacionadas con el análisis de los aplomos de los equinos.

CE2.4 En un supuesto práctico de observación de los aplomos de un equino:

- Realizar la observación de los aplomos del equino en estación y en movimiento, teniendo en cuenta las normas de prevención de riesgos laborales y bienestar equino.
- Estimar la necesidad de la ayuda de un auxiliar, para poder llevar a cabo el caso práctico en condiciones de seguridad.
- Recopilar la información suficiente, tras la observación de los aplomos del equino, para poder realizar el herrado que precisa el casco.

C3: Aplicar procedimientos y técnicas de recorte y aplomado de los cascos en equinos, evitando dañar al equino.

CE3.1 Definir condiciones óptimas que deben reunir la eliminación de la suela exfoliativa y la limpieza de la ranilla del casco de los equinos, para respetar los límites naturales del casco.

CE3.2 Explicar criterio a emplear en el recorte del casco, según referencias que observemos en él.

CE3.3 Explicar uso del compás en el recorte de la pared del casco.

CE3.4 Describir forma de uso de la escofina sobre la cara solear del casco.

CE3.5 Explicar cuál es la parte más indicada del casco para realizar la caja de la pestaña, en caso requerido, indicando herramientas a utilizar.

CE3.6 Definir criterio a emplear para escofinar las irregularidades y/o posibles malformaciones en la cara dorsal del casco de los equinos, respetando y buscando su equilibrio y funcionalidad.

CE3.7 Indicar normativa aplicable de prevención de riesgos laborales y de bienestar equino, relacionada con el aplomado de los cascos de los equinos.

CE3.8 Indicar normativa aplicable de prevención de riesgos laborales y de bienestar equino, relacionada con el recorte de los cascos de los equinos.

CE3.9 En un supuesto práctico de recorte y aplomado de los cascos:

- Seguir el protocolo de eliminación de la suela exfoliativa y limpieza de ranilla, en caso necesario, dejando el casco limpio y en las mejores condiciones para su recorte.
- Recortar la pared del casco, con la herramienta indicada, en cada caso.
- Escofinar la pared del casco en su cara solear para dejarla plana y equilibrada.
- Adaptar en el casco la caja para alojar la pestaña de una herradura que así lo precise.
- Escofinar la pared del casco en su cara dorsal, dejándola limpia de irregularidades y/o posibles deformaciones, respetando y buscando su equilibrio y funcionalidad.

C4: Aplicar técnicas de selección de la herradura, indicando idoneidad con el equino, especificando herramientas y equipos utilizados para su adaptación.

CE4.1 Definir criterio de selección del material, tipo y talla de la herradura, en función de la actividad del equino y del tamaño y otras características del casco.

CE4.2 Citar operaciones de torneado a realizar sobre la herradura, antes de proceder a su clavado.

CE4.3 Describir condiciones de colocación de la herradura sobre la superficie solear del casco, para poder realizar un marcaje sobre la superficie de la pared, sin producir una lesión en los tejidos vivos del casco, ni estropear el recorte previamente realizado.

CE4.4 Indicar normas de prevención de riesgos laborales y de bienestar equino relacionadas con la selección, torneado y preparación de la herradura para adaptarla al casco del equino.

CE4.5 En un supuesto práctico de selección y adaptación de la herradura al casco:

- Seleccionar el material, tipo y talla de la herradura a colocar.
- Tornear las herraduras mecánicas a la forma y otras características del casco de un equino.
- Realizar el marcaje en caliente, en el caso de que esté indicado, colocando la herradura en la superficie de la pared, en su cara solear, sin producir una lesión en los tejidos vivos del casco.
- Biselar los bordes de la herradura, utilizando las herramientas precisas.

C5: Aplicar técnicas de forjado de una herradura con las herramientas y equipos indicados, detallando herramientas utilizadas y explicando técnica usada, según tipo de material y casco.

CE5.1 Explicar razones para decidir forjar una herradura a partir de una pletina, indicando características específicas.

CE5.2 Exponer criterios que se barajan a la hora de seleccionar un determinado material para forjar una herradura, especificando el tipo de material.

CE5.3 Describir procedimiento usado para calcular la medida de la pletina utilizada en el forjado de la herradura.

CE5.4 Detallar operaciones realizadas durante el forjado de una herradura completa, especificando características a tener en cuenta para su adaptación al casco y la herramienta utilizada.

CE5.5 Indicar normas de prevención de riesgos laborales relacionadas con el forjado de la herradura.

CE5.6 En un supuesto práctico de forjado de la herradura a partir de una pletina, con unas condiciones determinadas:

- Seleccionar el material de forjado.
- Decidir el tipo y talla de la herradura a forjar.
- Calcular las medidas correctas a aplicar a la pletina, en función de las medidas y forma del casco.
- Cortar, mediante un procedimiento adaptado, la pletina a la medida calculada.
- Calentar la pletina, mediante la fragua de gas o carbón.
- Perforar las claveras, mediante el martillo estampador más adaptado a las cabezas de los clavos elegidos.
- Eliminar los bultos que pudieran haber aparecido como consecuencia de la apertura de las claveras.
- Abrir las contraclaveras, utilizando un puntero pasador.
- Sacar la/s pestaña/s que requiera la herradura, utilizando alguno de los procedimientos existentes.
- Aplanar y dar el acabado final a la herradura para que no queden bultos ni rebabas.
- Realizar el forjado de una herradura, teniendo en cuenta las normas de prevención de riesgos laborales

C6: Aplicar técnicas de clavado de una herradura al casco del equino con los clavos idóneos a las características de ambos.

CE6.1 Describir diferentes tipos y modelos de herraduras básicas y clavos y su aplicación específica en cada caso, atendiendo a su material, longitud, grosor y tipo de cabeza y cuello.

CE6.2 Explicar diferencias entre los herrados específicos para cada disciplina ecuestre.

CE6.3 Indicar diferencias del herrado específico para el burro y el mulo, en relación con la elección de la herradura.

CE6.4 En un supuesto práctico de clavado de herradura, a partir de unas condiciones establecidas:

- Seleccionar los clavos que más se adapten al casco y la herradura, teniendo en cuenta su longitud, espesor, tipo de cabeza y cuello.
- Colocar la herradura sobre el casco, de forma centrada, procurando que los callos queden equidistantes de la laguna media de la ranilla y la/s pestaña/s, en su lugar.
- Clavar los dos primeros clavos con precisión, procurando que salgan a una altura aproximada de 1/3 de la altura total del casco, doblando o cortando la espiga sobrante, evitando colocar la mano en la trayectoria del clavo.
- Ajustar la posición de la herradura con respecto al contorno del casco.
- Bridar la/s pestaña/s, si la posición de la herradura es la deseada, mediante ligeros golpes de martillo.
- Clavar el resto de clavos, hasta un número determinado por las condiciones del casco, doblando la espiga sobrante y siguiendo el orden más adaptado al tipo y posición de la herradura.

C7: Relacionar otros complementos del herrado con técnicas y aplicaciones en las que se requieren.

CE7.1 Explicar técnicas y herramientas que se utilizan en la adaptación y modificación de las herraduras, para la posterior aplicación de ramplones, conos de vidia, placas protectoras, entre otros complementos del herrado.

CE7.2 Describir acondicionamiento y preparación del casco, para la posterior aplicación de otros complementos del herrado.

CE7.3 Detallar forma de aplicación de plantillas, herraduras de plástico, entre otros herrajes amortiguadores, utilizados como complementos del herrado.

CE7.4 Describir manipulación de los residuos químicos o potencialmente contaminantes que se originan en el proceso de utilización de otros complementos del herrado.

CE7.5 Indicar normas de prevención de riesgos laborales y de bienestar equino relacionadas con la aplicación de otros complementos del herrado.

CE7.6 En un supuesto práctico de aplicación de otros complementos del herrado, con unas condiciones determinadas:

- Adaptar una herradura, utilizando las técnicas y herramientas requeridas, para la posterior aplicación de ramplones, conos de vidia, plantillas protectoras, entre otros complementos del herrado.
- Acondicionar y preparar un casco para la posterior aplicación de los complementos del herrado indicados.
- Preparar los materiales determinados previamente, y las herramientas necesarias, para la aplicación de otros complementos del herrado.
- Aplicar otros complementos del herrado indicados, utilizando los materiales y técnicas apropiadas.
- Realizar la correcta manipulación de los residuos químicos o potencialmente contaminantes que se originan en el proceso de aplicar otros complementos del herrado, depositándolos en los contenedores apropiados.

C8: Determinar medios técnicos necesarios y manera de anotar, programar y controlar las tareas de herrado, para realizar el seguimiento del equino y optimizar el rendimiento del trabajo.

CE8.1 Explicar tipo de datos que se deben anotar, una vez finalizado el herrado.

CE8.2 Describir detalles que se consideren relevantes para un correcto seguimiento del equino y que deben ser completados, posteriormente.

CE8.3 Explicar manera de programar el siguiente herrado, teniendo en cuenta el intervalo de tiempo recomendado entre herrados, la hoja de ruta y el lugar de su de realización.

CE8.4 Describir criterios que se aplican para la revisión de la calidad de los trabajos a la finalización de cada etapa del herrado.

CE8.5 Describir protocolo a seguir, para la comunicación al responsable del equino, de la fecha y disposición de los medios necesarios para la realización del próximo herrado.

CE8.6 En un supuesto práctico de herrado con unas condiciones establecidas:

- Efectuar la revisión de la calidad de los trabajos a la finalización de cada etapa del herrado de un equino.
- Valorar económicamente el trabajo realizado, teniendo en cuenta sus características.

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

C1 respecto a CE1.7; C2 respecto a CE2.4; C3 respecto a CE3.8; C4 respecto a CE4.5; C5 respecto a CE5.6; C6 respecto a CE6.4; C7 respecto a CE7.6 y C8 respecto a CE8.6.

Otras Capacidades:

Adaptarse a la organización específica de la empresa, integrándose en el sistema de relaciones técnico-laborales.

Interpretar y ejecutar las instrucciones que recibe y responsabilizarse de la labor que desarrolla, comunicándose, de manera eficaz, con la persona adecuada, en cada momento.

Habituar al ritmo de trabajo de la empresa, cumpliendo los objetivos de rendimiento diario definidos en su propia organización.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Mostrar en todo momento una actitud de respeto hacia los clientes, compañeros, procedimientos y normas internas de la empresa.

Favorecer la igualdad efectiva entre mujeres y hombres en el desempeño competencial.

Promover la igualdad de trato entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

Contenidos

1 Anatomía y fisiología de las extremidades de los equinos. Biomecánica de su movimiento

Anatomía de las extremidades anteriores y posteriores de los equinos. Biomecánica de las extremidades de los equinos.

Tipos y formas defectuosas del casco de los equinos.

Patologías más frecuentes de las extremidades de los equinos.

2 Conformación y aplomos de los equinos

Aplomos de las extremidades anteriores y posteriores de los equinos.

El equilibrio sagital, equilibrio frontal, equilibrio horizontal, equilibrio longitudinal, balance de flexión. Defectos de conformación.

Trastornos del movimiento.

3 Fases y características del herrado de los equinos

Valoración de aplomos. Recorte y aplomado.
Factores naturales de recorte.
Selección y adaptación de la herradura al casco.
Herrado en frío y en caliente: ventajas e inconvenientes.
Clavado de la herradura. Características de un herrado adaptado.

4 Accidentes en el herrado de equinos

Herida por corte. Quemadura de la suela. Picadura.
Clavadura, clavo arrimado, casco oprimido, casco contusionado. Herradura asentada. Casco muy rebajado.
Normativa sobre prevención de riesgos laborales durante el herrado.

5 Herrado de cascos defectuosos de equinos

Cascos con defectos de proporción. Cascos con defectos de conformación. Cascos con defectos de aplomo. Cascos con defectos de constitución. Reconstrucción de la pared del casco.

6 Tipos de herrado de equinos

Características de la herradura de fábrica.
Herrados específicos para las diferentes disciplinas ecuestres. El herrado deportivo, otros materiales.
Herrados amortiguantes, herrados antideslizantes.
Otros complementos del herrado: aplicación de ramplones, conos de tungsteno y plantillas, entre otros.

7 Forja de herraduras normales

Elección de materiales.
Herramientas y equipos para la forja de herraduras.
Manejo seguro de la fragua de gas y de carbón: ventajas e inconvenientes. Procedimientos para calcular la longitud de la pletina, a partir del casco del equino. Fases del forjado de una herradura básica anterior y posterior.

8 Programación del trabajo de herrado de equinos

Protocolo de seguimiento y control en el herrado de equinos, datos a tener en cuenta.
Comunicación y colaboración entre cuidador, veterinario y herrador. Programación e intervalos entre herrados.
Normativa de bienestar equino.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

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

- Taller de 3 m² por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el dominio de las técnicas de realización del recorte del casco, forjado, adaptación y colocación de herraduras y otros complementos de herrado en equinos, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

MÓDULO FORMATIVO 3

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR/USUARIO

Nivel:	2
Código:	MF0241_2
Asociado a la UC:	UC0241_2 - EJECUTAR LAS ACCIONES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR/USUARIO
Duración (horas):	150
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

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

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

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

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

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

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

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

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

CE1.7 En un supuesto práctico de un departamento de atención al cliente, sobre una consulta recibida por correo electrónico o mensajería instantánea de un cliente que solicita información sobre un producto y/o servicio concreto:

- Responder utilizando el mismo canal de comunicación.
- Identificarse e identificar al destinatario manteniendo las debidas normas de cortesía y protocolo.

- Obtener la información histórica del cliente acudiendo a la herramienta de gestión de la relación con el cliente (CRM) o sistemas de Planificación de Recursos Empresariales - ERP (Enterprise Resource Planning) u otros.
- Adaptar su actitud a la situación de la que se parte.
- Favorecer la comunicación escrita con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma, adaptando el lenguaje y la forma de comunicación al canal utilizado.
- Registrar la información relativa a la consulta en la herramienta de gestión de la relación con el cliente (CRM) o en los sistemas de Planificación de Recursos Empresariales - ERP (Enterprise Resource Planning)
- Aplicar durante todo el proceso la normativa de protección de datos de carácter personal.

C2: Aplicar procedimientos de fidelización de clientes y de servicios postventa de productos y/o servicios vendidos a través de los canales de comercialización según los criterios establecidos por la organización, adaptando el lenguaje y la forma de comunicación al canal utilizado.

CE2.1 Explicar el significado del servicio posventa y de fidelización de clientes en los procesos comerciales, justificando su importancia como sistema de incentivo.

CE2.2 Enumerar sistemas de incentivos a aplicar a los clientes, consumidores y/o usuarios, juzgando su relevancia como premio a la lealtad.

CE2.3 Identificar posibles incidencias en un servicio postventa ejemplificando situaciones asociadas.

CE2.4 Describir técnicas de fidelización de clientes, consumidores y/o usuarios justificando los elementos racionales y/o emocionales que condicionan la conducta de los consumidores.

CE2.5 En un supuesto práctico de un servicio postventa en la comercialización de productos electrodomésticos, argumentado con un listado de clientes que han adquirido diferentes productos, donde se presta un servicio postventa:

- Obtener información del listado de clientes, tipología y producto/s adquiridos.
- Identificar el canal o canales de comunicación idóneos para cada cliente, en función de su tipología.
- Establecer comunicación con el cliente a través del canal de comunicación establecido aplicando técnicas de comunicación, adaptando el lenguaje y la forma de comunicación al canal utilizado.
- Aplicar técnicas de comunicación que refuercen su vinculación a la marca.
- Aplicar durante todo el proceso la normativa de protección de datos de carácter personal y defensa de los consumidores y usuarios.

CE2.6 En un supuesto práctico de fidelización de usuarios de una empresa de servicios, partiendo de un listado de clientes tipo que han disfrutado de los servicios adquiridos:

- Obtener información del listado de usuarios, tipología y servicio disfrutado.
- Identificar el canal de compra y justificar la elección de este canal para contactar con el usuario.
- Establecer contacto aplicando técnicas apropiadas que faciliten la empatía y la comunicación.
- Ofertar programas de fidelización.
- Aplicar durante todo el proceso la normativa de protección de datos de carácter personal y defensa de los consumidores y usuarios.

C3: Aplicar técnicas de tramitación de la información en el servicio de atención al cliente, consumidor y usuario a través de los canales de comunicación, de forma

manual y/o manejando a nivel usuario aplicaciones informáticas de gestión de relación con clientes.

CE3.1 Explicar técnicas de organización y archivo de información, justificando su utilidad para garantizar una óptima gestión en el servicio de atención al cliente, consumidor y usuario.

CE3.2 Explicar el procedimiento de búsqueda masiva de información en archivos y soportes informáticos, justificando su utilidad para una gestión eficiente de la información.

CE3.3 Describir las características de dispositivos y medios de copias de seguridad tales como: "unidades de memoria externas", "unidades de memoria internas", "ubicaciones de red", "servidores", "aplicaciones específicas", "servicios en la nube", justificando su utilización y los procedimientos de registro y copias de seguridad.

CE3.4 Describir los principios de la normativa de protección de datos de carácter personal en la recogida y registro de información en el servicio de atención al cliente, justificando su utilidad.

CE3.5 En un supuesto práctico de organización de información en modo manual, con un listado de clientes con datos como: nombre, apellidos, dirección, localidad, fecha de nacimiento, producto adquirido, precio del producto:

- Obtener información derivada del listado dado.
- Realizar una clasificación alfabética de los datos de los clientes.
- Realizar una clasificación por fechas en orden ascendente.
- Realizar una clasificación descendente por precio de producto adquirido.
- Realizar una clasificación geográfica.
- Realizar una clasificación por agrupación de productos homogéneos.
- Aplicar durante todo el proceso la normativa de protección de datos de carácter personal.

CE3.6 En un supuesto práctico de registro y actualización de bases de datos, partiendo de un listado de clientes con datos como: nombre, apellidos, dirección, localidad, fecha de nacimiento, producto adquirido, precio del producto:

- Obtener información derivada del listado de clientes.
- Abrir la base de datos.
- Introducir en la base de datos la información del listado de clientes.
- Comprobar la concordancia de datos antes de la grabación.
- Realizar una copia de seguridad de la base de datos.
- Aplicar durante todo el proceso la normativa de protección de datos de carácter personal.

C4: Aplicar procedimientos para la obtención de información en la gestión de control de calidad del servicio prestado por una organización.

CE4.1 Describir métodos y elementos usados para evaluar la calidad del servicio prestado por una organización, explicando las particularidades que les identifican.

CE4.2 Describir características de herramientas para la recopilación de la información del cliente como: "encuestas", "formularios", justificando su utilización en el proceso de obtención de la información.

CE4.3 Diferenciar contenido en la documentación susceptible de ser formulado por los clientes, consumidores y usuarios tales como: "consulta", "peticiones", "incidencias" y "reclamaciones", ejemplificando situaciones que evidencien sus características.

CE4.4 Describir los métodos utilizados para evaluar la calidad del servicio prestado, justificando su utilidad.

CE4.5 En un supuesto práctico de obtención de información para la evaluación del servicio prestado de una empresa de servicios, argumentado por unos cuestionarios completados con la opinión de los usuarios:

- Recopilar la información de los cuestionarios facilitados.

- Registrar la información en las aplicaciones de gestión de clientes.
- Contrastar la información recopilada con la existente en los archivos de la empresa.
- Analizar la información generada y elaborar un informe donde se recojan de manera estructurada y clara, conclusiones sobre el grado de satisfacción del servicio prestado y propuestas de mejora utilizando las aplicaciones informáticas de gestión disponibles.
- Informar al superior jerárquico de las incidencias derivadas del proceso.
- Aplicar durante todo el proceso la normativa de protección de datos de carácter personal.

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

C1 respecto a CE1.4 y CE1.7; C2 respecto a CE2.5 y CE2.6; C3 respecto a CE3.5 y CE3.6; C4 respecto a CE4.5.

Otras Capacidades:

Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Habituar al ritmo de trabajo de la organización.

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

Demostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.

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

Contenidos

1 Atención al cliente, consumidor y usuario en la organización empresarial

Estructura y organización del departamento comercial y de atención al cliente: dependencia funcional.

Los canales y elementos de comunicación de las empresas: presencial, no presencial.

Principios básicos en las comunicaciones online/offline: barreras y dificultades.

Técnicas de comunicación, negociación y resolución de conflictos a través de diferentes canales.

Técnicas de comunicación: habilidades sociales, empatía, asertividad, persuasión, lenguaje positivo, escucha activa, escucha efectiva, feedback, inteligencia emocional.

La comunicación no verbal.

La comunicación telefónica: técnicas en la atención telefónica, expresión verbal, la sonrisa telefónica.

La comunicación a través de internet: navegadores, correo electrónico, redes sociales, mensajería instantánea u otros.

La comunicación escrita: normas.

El cliente: tipología y características.

Fases en el proceso de atención al cliente y conceptos básicos: expectativas, necesidades, satisfacción.

Normas de cortesía en el trato con el cliente, los tratos protocolarios.

Normativa aplicable de defensa de los consumidores y usuarios.

2 Seguimiento postventa como elemento de fidelización

El servicio postventa: concepto y características.
La fidelización de clientes: concepto y objetivos.
La fidelización de clientes B2C.
Proceso de fidelización: captar, convencer y conservar.
Estrategias de fidelización: incentivos y motivaciones.
Elementos en la fidelización: el sentimiento de pertenencia y el prestigio de la marca.
Normas para la gestión con clientes.

3 Gestión, obtención y tratamiento de la información en el departamento de atención al cliente

Naturaleza de la información en el servicio de atención al cliente.
Procedimientos de obtención y recogida de información en función de los canales de comunicación.
El archivo: finalidad, tipos de archivos.
Técnicas de clasificación y archivo: alfabética, numérica, geográfica, ascendente, descendente, por productos y/o servicios, fechas u otras clasificaciones en función de la tipología de la información.
Documentación derivada de la atención al cliente.
Confección y presentación de informes: registro de la información.
Normativa aplicable de protección de datos de carácter personal.

4 Las bases de datos para el tratamiento de la información en el departamento de atención al cliente, consumidor y usuario

Aplicaciones de gestión de relación con el cliente (CRM).
Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales - ERP (Enterprise Resource Planning).
La base de datos: estructura y funciones.
Tipos de bases de datos: bases de datos documentales.
Utilización de bases de datos y aplicaciones de gestión de relación con clientes: grabación de información, consulta, modificación y borrado de archivos y registros, impresión, búsqueda y recuperación de archivos y registros.
Dispositivos y sistemas de protección de la información: copia de seguridad.

5 Calidad en la prestación de servicios de atención al cliente

El proceso de detección de la calidad en el servicio: recopilación y registro de la información.
Documentos de recopilación de la información.
La importancia del cliente como centro de decisión.
Elementos y métodos de control de la calidad.
Métodos de evaluación de la calidad y la satisfacción del cliente.
Mejora continua: medidas correctoras.
Consultas, peticiones, incidencias y reclamaciones.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

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

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la ejecución de las acciones del servicio de atención al cliente, consumidor y usuario, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

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

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

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