

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

Herrado ortopédico y/o terapéutico y barefoot en equinos

Familia Profesional:	Agraria
Nivel:	3
Código:	AGA769_3
Estado:	BOE
Publicación:	RD 148/2022

Competencia general

Realizar los herrados ortopédicos y/o terapéuticos en equinos, así como los cuidados y recorte del casco para mantenerlo descalzo, ejecutando las acciones del servicio de atención al cliente, consumidor y usuario, en concordancia con los objetivos del establecimiento, cumpliendo la normativa sobre planificación de la actividad preventiva, bienestar animal y protección medioambiental.

Unidades de competencia

UC2565_3: Realizar los herrados ortopédicos y/o terapéuticos en equinos

UC2566_3: Realizar el recorte del casco equino para mantenerlo descalzo o Barefoot

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 omnicomprendido de mujeres y hombres.

- Empleados de información al usuario
- Herradores especialistas en herrados ortopédicos y terapéuticos de ganado equino
- Podólogos de ganado equino
- Trabajadores en empresas de servicios relacionados con el sector ganadería de equinos

Formación Asociada (540 horas)

Módulos Formativos

MF2565_3: Realización de herrados ortopédicos y/o terapéuticos en equinos (180 horas)

- MF2566_3:** Recorte del casco equino para mantenerlo descalzo o Barefoot (210 horas)
MF0241_2: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR/USUARIO (150 horas)

Correspondencia entre unidades de competencia actuales y sus equivalentes suprimidas del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales

Unidad de Competencia actual del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código)	Requisitos adicionales	Unidad de Competencia suprimida del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código)
UC2565_3	Además debe tener acreditada la UC2566_3	UC1138_3
UC2566_3	Además debe tener acreditada la UC2565_3	UC1138_3

UNIDAD DE COMPETENCIA 1

Realizar los herrados ortopédicos y/o terapéuticos en equinos

Nivel: 3
Código: UC2565_3
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Recoger datos para la valoración y estimación del diagnóstico por parte del facultativo, a partir de la información del cuidador o responsable y de la observación de la locomoción con posibles problemas del equino que pueda requerir herrados ortopédicos y/o terapéuticos.

CR1.1 La información proporcionada por el cuidador o responsable del equino se registra en el soporte establecido, considerando la situación física, antecedentes, actividad actual, anomalías existentes en la locomoción, comportamiento en libertad, entre otros, para su remisión al facultativo.

CR1.2 El comportamiento del equino se explora, en estación y en movimiento, aplicando técnicas (flexión, extensión, entre otras) y sobre diferentes superficies (dura y/o blanda), de manera que permita obtener información para completar el expediente sobre la posible necesidad de un herrado ortopédico y/o terapéutico.

CR1.3 La ficha del animal nueva, sin registrar se cumplimenta, según formato y soporte disponibles, recogiendo datos referentes a su comportamiento, funcionalidad, estado de sus aplomos y posible presencia de patologías en sus extremidades y cascos.

RP2: Colocar herrajes ortopédicos y/o terapéuticos para la corrección de problemas del aparato locomotor, mediante la aplicación de operaciones sobre el casco del equino (acondicionado, colocación de los herrajes específicos, entre otros), previa preparación de los materiales y herramientas requeridas, en cada caso.

CR2.1 Los materiales, utensilios y complementos del herrado (pegamentos, guantes de látex, siliconas, resinas reconstructoras, resinas amortiguadoras, gafas, guantes y botas, conos de tungsteno, ramplones, plantillas de protección, entre otras), herramientas (pistola térmica, fresadora, entre otras) requeridos para la realización de herrados ortopédicos y/o terapéuticos se preparan, revisando el estado y disponibilidad, previos a su utilización.

CR2.2 El tipo de herraje ortopédico y/o terapéutico emitido por el facultativo como diagnóstico para el tratamiento de la patología existente se selecciona, considerando la información actualizada sobre los diferentes tipos de materiales y la recopilada tras la observación del animal.

CR2.3 El equino se prepara para la colocación de herrajes ortopédicos y/o terapéuticos, iniciando la aproximación, de forma progresiva y tranquila, aplicando técnicas de comunicación para crear vínculos que le transmitan confianza, sujetándolo en función de cada animal y del trabajo a realizar.

CR2.4 El casco del equino se prepara, acondicionándolo mediante su recorte, escofinado, lijado, desengrasado y secado, para la posterior aplicación de los materiales que sean necesarios (siliconas, resinas, herraduras, plantillas u otros).

CR2.5 El tipo de herraje ortopédico y/o terapéutico se aplica sobre el casco del equino ya preparado, mediante (reconstrucción, pegado, clavado, aplicación de siliconas, resinas, u otros complementos del herrado), utilizando las herramientas afines (pistolas aplicadoras, pistolas térmicas, entre otras).

CR2.6 Las plantillas, herraduras de plástico y otros herrajes amortiguadores se clavan o se pegan, mediante sustancias adhesivas de secado rápido, que no alcancen altas temperaturas.

CR2.7 Los residuos consecuencia de las operaciones de aplicación de herrados ortopédicos y/o terapéuticos se depositan en los contenedores específicos, previa recogida separada.

RP3: Hacer el seguimiento del resultado final del herrado ortopédico y/o terapéutico prescrito por el facultativo, valorando el comportamiento del equino para optimizar el rendimiento en su trabajo y la prestación del servicio.

CR3.1 La ejecución del herrado ortopédico y/o terapéutico se comprueba, observando al equino, en estación y en movimiento, para apreciar los cambios obtenidos con los trabajos realizados.

CR3.2 El seguimiento del herrado del equino se lleva a cabo, teniendo en cuenta los datos registrados, completando el informe con las anotaciones recogidas de su comportamiento, con cualquier detalle que se considere relevante, después de la aplicación del herrado.

CR3.3 Los trabajos de herrado y/o aplicaciones ortopédicas y/o terapéuticas se valoran, económicamente, teniendo en cuenta sus características.

CR3.4 La información generada se custodia, transmitiendo a los clientes los recordatorios de futuros servicios, utilizando, en su caso, los medios establecidos por la empresa (teléfono, correo electrónico, correo postal, entre otros) y creando copias de seguridad, según protocolos internos de conservación de soportes de información y normativa de protección de datos.

Contexto profesional

Medios de producción

Cabezadas, ramales, trallas, pinza de exploración, termómetro infrarrojo, aparato de extensión digital graduado, cámara de fotos/vídeo, sistema y material informático. Legras, cuchillas, martillo de nylon, tenazas de corte, tenazas universales, tenazas extractoras, tenazas remachadoras, escofinas con mango, martillos 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), soldadura eléctrica, pistola para siliconas y resinas, siliconas, resinas restructoras, resinas amortiguadoras, pegamentos, pistola térmica, fresadora, guantes de látex, gafas de protección, pantalla para soldar, guantes y botas de protección, mandil, trípode, carro/cajas de herramientas, cinta adhesiva ancha, film plástico. Clavos de diferentes medidas. Pletinas. Herraduras: básicas, ortopédicas, terapéuticas. Complementos del herrado: conos de tungsteno, ramplones, plantillas, kits con piezas para fabricar herraduras ortopédicas y/o terapéuticas, entre otros. Contenedores para los residuos.

Productos y resultados

Obtención de información de los equinos. Colocación de los herrajes ortopédicos y/o terapéuticos. Seguimiento del resultado final de la ejecución del herrado ortopédico y/o terapéutico.

Información utilizada o generada

Normativa de protección medioambiental, de prevención de riesgos laborales y planificación de la actividad preventiva, y de bienestar animal. Historial clínico del animal. Partes y/o fichas de control de

aplomos y herrado. Diagnóstico del facultativo. Catálogos de materiales y herraduras ortopédicas y/o terapéuticas. Fichas de control y seguimiento del trabajo. Bibliografía relacionada con el herrado de equinos.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2

Realizar el recorte del casco equino para mantenerlo descalzo o Barefoot

Nivel: 3
Código: UC2566_3
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Recabar la información requerida sobre el tipo de vida, condiciones de trabajo, hábitat y alimentación del equino, para determinar la posibilidad junto con el cuidador o responsable, de desherrarlo o mantenerlo sin herraduras, si no estaba herrado, cumpliendo con la normativa de bienestar equino y la bioseguridad.

CR1.1 La información acerca del tipo de vida, condiciones de trabajo, hábitat, alimentación del equino, condición corporal del caballo (BCS), índice de masa corporal (BMI), y prestaciones pretendidas se recaba, del cuidador o responsable, indicando las prestaciones pretendidas para el equino.

CR1.2 La información después del recorte se comunica al cuidador o responsable, en función del nivel de prestaciones pretendido, para poder hacer uso del equino sin herraduras, indicando los cuidados, alimentación, cantidad y tipo de trabajo requerido y acordando, conjuntamente, con el cuidador o responsable, si el equino es candidato para trabajar con los cascos descalzos o herrados.

CR1.3 La ficha del equino nueva, sin registrar se cumplimenta, según formato y soporte disponibles, recogiendo datos referentes a su comportamiento, el estado general del equino, estado de sus aplomos y posible presencia de patologías en sus extremidades y cascos, evitando riesgos asociados.

RP2: Valorar antes del recorte, el estado general del equino y el estado individual y calidad de cada casco, sus posibles alteraciones, la presencia de sensibilidad y los aplomos, para informar al cuidador o responsable sobre los cuidados a proporcionar al equino y del trabajo a realizar.

CR2.1 Los cascos antes de ser recortados se fotografían, mediante un programa informático, para poder ver su evolución, comparando con fotografías anteriores, en el caso de que éstas existan, o con las posteriores que se vayan haciendo.

CR2.2 La sensibilidad de los cascos del equino se inspecciona, sobre un terreno sin obstáculos, liso y duro, posteriormente en terreno blando y poco agresivo, pasando a terreno blando y rugoso, terminando en terreno duro rugoso, moviendo al equino en todos ellos, en círculo y/o en línea recta, al paso y/o al trote.

CR2.3 La funcionalidad de cada casco se determina, valorando el estado de salud de cada una de sus estructuras, obteniendo una puntuación media del casco.

CR2.4 La puntuación media de funcionalidad del equino se calcula, promediando los valores obtenidos para cada casco, lo que dará una idea del trabajo que el equino es capaz de realizar en ese momento con sus cascos sin herrar.

CR2.5 La información sobre el tipo de cuidados, alimentación y protocolo de trabajo indicados se comunica al cuidador o responsable, en función de la puntuación obtenida, previamente, por los cascos del equino, y del nivel de prestaciones que se quieran alcanzar.

CR2.6 La evolución de la salud del casco se determina comparándolo con fichas anteriores disponibles, en cuyo caso de no existir por ser la primera evaluación, se tomará ésta como punto de partida del estudio, registrando la información.

RP3: Efectuar las operaciones de limpieza, recorte y escofinado de la suela, ranilla y pared del casco, para obtener un casco lo más adaptado a la funcionalidad de la extremidad del equino, utilizando herramientas específicas (cuchilla, martillo de nylon, legra, tenazas de corte, escofina, entre otras), cumpliendo con la seguridad del trabajador y las condiciones de comodidad del equino y la bioseguridad.

CR3.1 El equino se prepara para las operaciones de limpieza y recorte del casco (suela, ranilla, pared), accediendo a sus cascos mediante la técnica específica, iniciando la aproximación, de forma progresiva y relajada, buscando la tranquilidad del equino, evitando, en todo caso, utilizar la violencia, aplicando técnicas de comunicación para crear vínculos que le transmitan confianza, sujetándolo en función de cada equino y del trabajo a realizar.

CR3.2 La superficie del casco, tanto en su cara dorsal como en la solear, se limpia, mediante un limpiacascos o un cepillo de alambre, de elementos que dificulten y/o perjudiquen la acción de las herramientas sobre él.

CR3.3 La suela exfoliativa se elimina, mediante un cepillo de alambres, la cuchilla, la legra u otras herramientas seguras, manteniendo las estructuras funcionales de la ranilla, eliminando los trozos sueltos o que no presenten un aspecto sano.

CR3.4 La pared del casco se recorta, con la tenaza de corte o con la cuchilla, siguiendo las referencias naturales de recorte proporcionadas por el casco, sin intentar obtener un casco ideal, sino el propio de ese equino.

CR3.5 La pared del casco, en su cara solear, se escofina, de forma precisa y coherente con su anterior recorte, eliminando las irregularidades que existan, desde el centro de las lumbres hasta cada uno de los talones de una forma independiente.

CR3.6 El borde exterior de la pared del casco, en su cara solear, se bisela, con la escofina, dando el ángulo necesario en cada una de las diferentes zonas.

CR3.7 La pared del casco en su superficie exterior se escofina, eliminando las irregularidades y/o posibles acampanamientos, buscando su equilibrio y funcionalidad.

CR3.8 Los restos de material desechados se retiran del lugar de trabajo, según se van produciendo, depositándolos en los lugares destinados al efecto.

RP4: Comprobar con el equino, en estación y en movimiento, que el trabajo de limpieza, recorte y escofinado de las estructuras del casco se adapta a su conformación, para mantener los cascos sin herraduras o, en su caso, realizar la transición de herrado a descalzo.

CR4.1 Los cascos después de ser recortados se fotografían, con el fin de determinar la evolución de su salud, a través de un programa informático, comparando las fotografías actuales con otras anteriores, determinando la evolución de su salud, después del recorte.

CR4.2 El equino, una vez terminado el trabajo de limpieza, recorte y escofinado se evalúa, en estación en el plano frontal, en el sagital y en el horizontal, al paso y/o al trote, en diferentes tipos de suelo, para comprobar si existen cambios con respecto a la situación inicial, valorando

la posibilidad de complementarlo con la aplicación de algún tipo de producto químico, resina o botas.

CR4.3 Las botas, en caso indicado, se adaptan a cada casco del equino, mediante el uso de una pistola térmica.

CR4.4 El producto químico o resina, en el caso indicado (necesidad de algún complemento), se aplican a cada casco del equino, mediante el uso de los utensilios específicos (pistolas para la aplicación de resinas).

CR4.5 Los restos de material desechados se retiran del lugar de trabajo, según van produciéndose, depositándolos en los lugares destinados al efecto.

CR4.6 El equino, una vez terminado el trabajo de comprobación de movilidad final se traslada, para su alojamiento, en condiciones que determine su cuidador o responsable.

RP5: Realizar el seguimiento de los equinos, anotando los datos obtenidos, en el soporte establecido, antes, durante y después del recorte y escofinado de los cascos, para poder valorarlo económicamente y optimizar los resultados con un control y programación de los trabajos posteriores.

CR5.1 Los trabajos de recorte y asesoramiento se valoran, económicamente, teniendo en cuenta sus características.

CR5.2 Los datos referentes al equino y las recomendaciones realizadas se anotan, en el soporte establecido, en relación con las condiciones de vida, hábitat, alimentación, nivel de prestaciones pretendido, análisis de funcionalidad de los cascos, trabajo efectuado sobre los mismos, resinas o productos químicos aplicados, resultados obtenidos, elaborando un informe para el cuidador o responsable.

CR5.3 Las fotografías tomadas se procesan, con el programa informático específico, para realizar el seguimiento del estado de salud de los cascos, manteniéndolos archivadas, para su consulta posterior.

CR5.4 Las revisiones de los recortes y/o aplicaciones de botas o resinas se programan, teniendo en cuenta las características del equino, su actividad y el trabajo realizado, indicando la fecha al propietario o encargado del equino.

CR5.5 Los trabajos realizados sobre el casco, la eventual aplicación de resinas o productos químicos, la adaptación de botas y asesoramiento se valoran, económicamente, teniendo en cuenta sus características.

Contexto profesional

Medios de producción

Cabezadas de cuadra, ramales. Legras, cuchillas, martillo de nylon, tenazas de corte, tenazas universales, tenazas extractoras, desremachador, limpiacascos, escofinas, cepillo metálico, pinzas o tenazas. Pistolas para siliconas y reconstructores, siliconas, resinas reconstructoras, pegamentos, pistola térmica, fresadora guantes de látex, gafas, guantes y botas de protección, mandil, trípode, carro/caja de herramientas, cinta adhesiva ancha. Botas para cascos. Cámara de fotos, podoblock, cámara de vídeo, sistema y programa informático para gestionar la información fotográfica. Medios de transporte para materiales y equipos. Contenedores para los residuos.

Productos y resultados

Información requerida sobre el equino recabada. Valoración del estado general del equino y el estado individual de cada uno de los cascos. Limpieza de la suela, ranilla y recorte de la pared del casco, efectuadas. Comprobación del trabajo de recorte y limpieza del casco, indicando los cuidados,

alimentación y tipo de trabajo adaptados. Valoración económica y el seguimiento de las operaciones efectuadas en el equino (limpieza, recorte y asesoramiento, entre otros).

Información utilizada o generada

Normativa de protección medioambiental, de prevención de riesgos laborales y planificación de la actividad preventiva, y de bienestar equino. Historial clínico del equino. Partes y/o fichas de control de aplomos y herrado. Diagnóstico del facultativo. Catálogos de materiales y herraduras ortopédicas y/o terapéuticas. Fichas de control y seguimiento del trabajo. Bibliografía relacionada con el herrado de equinos. Bibliografía relacionada con el recorte de cascos de equinos. Bibliografía relacionada con la anatomía de los equinos. Fichas informáticas individuales para gestionar la información fotográfica.

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

Realización de herrados ortopédicos y/o terapéuticos en equinos

Nivel:	3
Código:	MF2565_3
Asociado a la UC:	UC2565_3 - Realizar los herrados ortopédicos y/o terapéuticos en equinos
Duración (horas):	180
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Aplicar técnicas de recogida de datos, para la valoración y diagnóstico, ante posibles problemas del equino que pueda requerir herrados ortopédicos y/o terapéuticos informando de las próximas citas.
- CE1.1** Citar información que debe proporcionar el cuidador y/o responsable de la actividad del animal, para poder determinar la necesidad de un herrado ortopédico y/o terapéutico.
 - CE1.2** Determinar condiciones del lugar y procedimiento para observar el animal, de forma que permita recopilar la información para poder decidir la necesidad de un herrado ortopédico y/o terapéutico.
 - CE1.3** Explicar cómo se lleva a cabo la observación del equino para obtener información que permita determinar la posible necesidad de un herrado ortopédico y/o terapéutico.
 - CE1.4** Describir cómo se lleva a cabo la cumplimentación de la ficha nueva del animal sin registrar que sirva de información, para completar el historial del equino.
- C2:** Aplicar técnicas de herrados ortopédico y/o terapéutico, utilizando materiales y equipos más indicados para cada caso.
- CE2.1** Detallar técnica de forja, soldadura y adaptación de las herraduras existentes en el mercado, para fabricar el tipo de herradura ortopédica y/o terapéutica indicada, en cada caso.
 - CE2.2** Describir acondicionamiento y preparación del casco para posterior aplicación de los materiales indicados en los herrados ortopédicos y terapéuticos.
 - CE2.3** Explicar técnica y tipo de adhesivo/resina más apropiado para el pegado de herraduras y otros soportes al casco, utilizados en herrados ortopédicos y/o terapéuticos.
 - CE2.4** Describir técnica de aplicación de siliconas, poliuretanos y otros materiales sintéticos, para la reconstrucción del casco, utilizados en herrados ortopédicos y/o terapéuticos.
 - CE2.5** Detallar forma de aplicación de plantillas, herraduras de plástico y otros herrajes amortiguadores, utilizados en herrados ortopédicos y/o terapéuticos.
 - CE2.6** Describir manipulación de los residuos químicos o potencialmente contaminantes que se originan en el proceso de los herrados ortopédicos y/o terapéuticos.
 - CE2.7** En un supuesto práctico de aplicación de un herrado ortopédico y/o terapéutico en un equino, con unas condiciones establecidas:
 - Indicar las normas de prevención de riesgos laborales y de bienestar animal relacionadas con la aplicación de herrados ortopédicos y/o terapéuticos.
 - Observar al animal en estación y en movimiento, sobre superficie dura y/o blanda, en círculo y en línea recta, de manera que permita recopilar información.

- Registrar la información obtenida de la observación que pueda ser de utilidad para el diagnóstico final.
- Determinar, en base a los datos anteriormente recopilados, el tipo de herrado ortopédico y/o terapéutica indicado para el caso presentado.
- Preparar los materiales determinados, previamente, y las herramientas para la realización del herrado ortopédico y/o terapéutico.
- Modificar una herradura comercial o fabricar una herradura, a partir de pletina, para la obtención de la herradura ortopédica y/o terapéutica establecida, utilizando las técnicas, materiales y herramientas adecuadas.
- Acondicionar el casco para la posterior aplicación de los materiales indicados en el tipo de herrado ortopédico y/o terapéutico establecido.
- Realizar el herrado ortopédico y/o terapéutico, utilizando los materiales y técnicas adecuadas.
- Eliminar los residuos químicos o potencialmente contaminantes que se originan en el proceso de un herrado ortopédico y/o terapéutico, depositándolos en los contenedores.
- Observar, de nuevo, el equino, en estación y en movimiento, sobre una superficie adecuada, para apreciar los cambios obtenidos sobre su locomoción, después de la realización del herrado elegido.
- Realizar la observación del animal, teniendo en cuenta las normas de prevención de riesgos laborales y bienestar animal.

C3: Aplicar técnicas requeridas de anotación, programación y control de las tareas del herrado ortopédico y/o terapéutico, ante los resultados de un herrado ortopédico y/o terapéutico efectuado, para realizar el seguimiento del animal y optimizar el rendimiento del trabajo realizado.

CE3.1 Citar datos que se deben anotar una vez finalizado el herrado ortopédico y/o terapéutico.

CE3.2 Explicar manera de programar el siguiente herrado ortopédico y/o terapéutico, teniendo en cuenta el intervalo de tiempo recomendado según el tipo de herrado ortopédico y/o terapéutico realizado, la hoja de ruta y el lugar de su ejecución.

CE3.3 Describir el protocolo a seguir para la comunicación al responsable del animal de la fecha y disposición de los medios necesarios para la realización del próximo herrado ortopédico o terapéutico.

CE3.4 En un supuesto práctico de realización de un herrado ortopédico o terapéutico en un equino, con unas condiciones dadas:

- Efectuar la anotación, programación y control de los trabajos realizados para llevar a cabo el seguimiento del animal, en el soporte establecido.
- Valorar, económicamente, el trabajo realizado, teniendo en cuenta características.

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

C2 respecto a CE2.7 y C3 respecto a CE3.4.

Otras Capacidades:

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

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

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

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

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

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 sistemas y aparatos del organismo de los equinos

Sistema musculoesquelético de los equinos: anatomía y fisiología.

Sistema cardiovascular equino: anatomía y fisiología.

Músculos, tendones y ligamentos que intervienen en la locomoción de los equinos y cómo intervienen en su movimiento.

Aparato digestivo: nutrición.

Crecimiento de los huesos largos. Manejo del potro.

Mantenimiento de los cascos en los potros.

Aplomo y conformación de los huesos.

2 Herrados ortopédicos, terapéuticos y otros complementos del herrado de equinos

Herrados ortopédicos: herraduras, materiales y técnicas de aplicación.

Herrados terapéuticos: herraduras, materiales y técnicas de aplicación.

Plantillas, resinas (poliuretánicas, polimetil-metacrilatos) y siliconas: tipos, usos y aplicaciones.

Técnicas de soldadura en el herrado ortopédico y/o terapéutico. Placa hospital.

3 Patologías del casco y del aparato locomotor de los equinos

Alteraciones y patologías de los miembros del equino: tendinitis, artrosis, esparaván, entre otras.

Identificación y localización de una cojera.

Alteraciones patológicas de los cascos del equino. Abscesos. Hormiguillo. Cánceres. Síndrome navicular. Infosura. Cuartos.

Enfermedades de la suela, la ranilla y las barras.

4 Corrección de alteraciones de la locomoción y tratamiento de patologías del casco en los equinos, mediante herrados ortopédicos y/o terapéuticos

Tipos de herrados ortopédicos y correctivos, y su indicación en animales con problemas de aplomos y/o de locomoción.

Tipos de herrados terapéuticos y su indicación en el tratamiento de las diferentes patologías de las extremidades (tendinitis de TFP, de TFS, de suspensor, naviculitis, infosura, entre otros).

Modificaciones de los aplomos en los potros, límites y edad.

Correcciones mediante herrados ortopédicos.

Materiales y su utilización en los herrados ortopédicos.

5 Forja de herraduras ortopédicas y/o terapéuticas para equinos

Fabricación de herraduras ortopédicas y/o terapéuticas, a partir de pletina y modificación de las herraduras de fábrica. Procedimientos de soldadura.

Normativa sobre prevención de riesgos laborales y bienestar animal relativo a manejo de équidos.

Normas de bioseguridad y sanidad animal.

6 Programación del trabajo de herrados ortopédicos y/o terapéuticos de equinos

Protocolo de seguimiento y control en los herrados ortopédicos y/o terapéuticos de equinos. Comunicación y colaboración entre cuidador, facultativo y herrador. Programación e intervalos entre herrados ortopédicos y/o terapéuticos.

Elaboración de presupuestos: valoración económica de trabajos de herrado.

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 herrados ortopédicos y/o terapéuticos en equinos, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

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

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

MÓDULO FORMATIVO 2

Recorte del casco equino para mantenerlo descalzo o Barefoot

Nivel:	3
Código:	MF2566_3
Asociado a la UC:	UC2566_3 - Realizar el recorte del casco equino para mantenerlo descalzo o Barefoot
Duración (horas):	210
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas de recogida de datos, para la valoración del equino que pueda determinar la posibilidad de desherrarlo o mantenerlo sin herraduras, si no estaba herrado.

CE1.1 Citar información que debe proporcionar el cuidador y/o responsable de la actividad del animal, para poder decidir si se puede hacer uso del equino sin herraduras.

CE1.2 Determinar condiciones del lugar y procedimiento para observar el animal, de forma que permita recopilar la información, para poder decidir mantener al equino sin herraduras.

CE1.3 Desarrollar qué es la condición corporal del caballo (BCS), criterios para su evaluación y valores correctos en función de la actividad del caballo.

CE1.4 Describir cómo se lleva a cabo la cumplimentación de la ficha nueva del animal sin registrar que sirva de información, para completar el historial del equino.

CE1.5 Explicar puntos más importantes para conseguir una dieta natural, sana y equilibrada para el caballo.

CE1.6 Describir qué es el índice de masa corporal (BMI), manera de calcularlo y valores óptimos.

CE1.7 Explicar qué es el análisis de funcionalidad y qué utilidad tiene en el manejo del casco sin herrar.

CE1.8 En un supuesto práctico con un caballo vivo:

- Calcular el BCS, sin consultar las tablas.
- Determinar el BMI, utilizando la fórmula adecuada.
- Explicar la idoneidad del estado corporal del caballo en función de la actividad a la que se destina.
- Realizar el cálculo del estado corporal del caballo, teniendo en cuenta las normas de prevención de riesgos laborales y bienestar animal.

C2: Aplicar técnicas de valoración, determinando qué factores influyen en la posibilidad de mantener un equino sin herraduras, si no estaba herrado, indicando prestaciones que se puede esperar de él.

CE2.1 Argumentar porqué el sobrepeso del caballo es causa de disfunciones en el casco.

CE2.2 Argumentar ventajas de utilizar un caballo sin herraduras.

CE2.3 Detallar en qué casos habrá que hacer uso de las herraduras.

CE2.4 Indicar de qué forma afecta el tipo de alimentación al pie del caballo.

CE2.5 Describir efectos negativos de la herradura en el funcionamiento fisiológico del pie del caballo.

CE2.6 Detallar todos los efectos positivos que puede aportar la herradura en la corrección, tratamiento, biomecánica y funcionalidad del pie del caballo.

CE2.7 Explicar importancia que tiene el primer impacto del casco sobre el terreno en la funcionalidad del pie del caballo y cuál es la forma correcta de que se produzca.

CE2.8 Indicar implicaciones a nivel estructural y funcional de cada una de las fases de la pisada de un caballo.

CE2.9 En un caso práctico de determinación del análisis de funcionalidad:

- Realizar correctamente la evaluación de las estructuras del casco.
- Rellenar el informe del análisis de funcionalidad.
- Realizar la observación del primer impacto de la pisada, teniendo en cuenta las normas de prevención de riesgos laborales y bienestar animal.
- Detallar las diferentes actividades que es capaz de realizar el caballo, en función de la puntuación obtenida en la escala de funcionalidad.
- Comparar la puntuación obtenida por el caballo en el análisis de funcionalidad con la puntuación de la escala de funcionalidad y determinar la actividad que puede realizar sin poner en peligro la salud de los cascos.
- Elaborar un protocolo de rehabilitación para la puntuación obtenida y el objetivo buscado.

C3: Aplicar técnicas de recorte y escofinado específicas para mantener los cascos sin herrar, utilizando herramientas y equipos idóneos.

CE3.1 Citar cuál es la regla más importante de la Podología equina a la hora de recortar el casco.

CE3.2 Detallar efectos inmediatos, y a medio y largo plazo, que deberían tener un recorte y escofinado específicos, para mantener los cascos sin herrar.

CE3.3 Explicar criterio específico, en el recorte de la suela y de la ranilla del casco de los equinos, para mantener los cascos sin herrar.

CE3.4 Definir en qué casos hay que recortar la ranilla y qué cantidad debe ser eliminada en cada circunstancia.

CE3.5 Indicar qué pautas se deben seguir en el caso de encontrar una ranilla podrida.

CE3.6 Explicar criterio específico, en el recorte de las barras del casco de los equinos, para mantener los cascos sin herrar.

CE3.7 Detallar factores naturales de recorte y escofinado específico de la pared del casco de los equinos, que le dan el mejor equilibrio posible.

CE3.8 Describir forma de uso de la escofina sobre la cara solear del casco, respetando factores naturales específicos de recorte de la pared del casco de los equinos.

CE3.9 En un supuesto práctico de recorte específico, para mantener los cascos sin herrar:

- Limpiar las estructuras externas del casco, con los útiles adecuados para cada una de ellas, procurando no dejar restos que dificulten la acción posterior de las herramientas cortantes.
- Realizar el recorte de la suela y de la ranilla, en el caso de que sea necesario, dejando el casco en las mejores condiciones para el recorte de la pared.
- Devolver la altura correcta a las barras, en el caso de que lo necesiten, con la herramienta adecuada.
- Utilizar el compás para determinar los puntos de recorte de los talones, utilizando la referencia de los puntos de estrés.
- Recortar la pared del casco con la herramienta indicada en cada caso, respetando los límites naturales del casco, identificando los puntos de stress y los límites de la suela funcional.

- Escofinar la pared del casco, en su cara solear, de forma precisa y coherente con su anterior recorte, eliminando las irregularidades que puedan existir.
- Realizar con la escofina el biselado del borde exterior de la pared, en todo su contorno, dando los ángulos adecuados en cada zona del casco.
- Escofinar la pared del casco, en su superficie exterior y parte distal, dejándola limpia de irregularidades y/o posibles acampanamientos, en el caso de que esté indicado, respetando y buscando su equilibrio y funcionalidad.
- Realizar el recorte específico para mantener los cascos sin herrar, teniendo en cuenta las normas de prevención de riesgos laborales y bienestar animal.

C4: Aplicar técnicas para realizar el primer desherrado y el recorte del casco en esa situación, en función del resultado obtenido en el análisis de funcionalidad, elaborando un protocolo adaptado para el periodo de transición y llevarlo a cabo en un caso práctico utilizando las herramientas necesarias.

CE4.1 Detallar fases del desherrado y qué herramientas se utilizan en cada una de ellas.

CE4.2 Explicar qué principios tenemos que tener en cuenta en el primer recorte, después del desherrado.

CE4.3 Describir en qué consiste el periodo de transición y qué puntos clave hay que tener en cuenta para que se desarrolle de forma adecuada.

CE4.4 Indicar cómo va a evolucionar el casco durante el periodo de transición.

CE4.5 Definir características que tiene que reunir el entorno durante el periodo de transición.

CE4.6 Explicar diferentes tipos de botas, productos químicos y resinas que existen en el mercado, su forma de aplicación, ventajas e inconvenientes.

CE4.7 En un caso práctico de desherrado, recorte del casco y elaboración del protocolo del periodo de transición:

- Realizar correctamente el desherrado, utilizando las herramientas adecuadas en cada fase.
- Llevar a cabo el recorte adecuado del casco, en función de la puntuación obtenida en el análisis de funcionalidad, haciendo uso de las herramientas indicadas.
- Indicar si será necesario el uso de botas, productos químicos o resinas, durante el periodo de transición, adaptándolas en el caso de las botas, o aplicándolas en el caso de los productos químicos o resinas, al casco del caballo, en el caso de que sean necesarias.
- Elaborar un protocolo de rehabilitación que se corresponda con el análisis de funcionalidad y con las condiciones del entorno del caballo.
- Realizar el desherrado y el primer recorte del casco, teniendo en cuenta las normas de prevención de riesgos laborales y bienestar animal.

C5: Aplicar técnicas de comprobación del trabajo de limpieza, recorte y escofinado del casco, valorando si se ha adaptado a la conformación del caballo y a su funcionalidad.

CE5.1 Explicar uso de la pinza de exploración para evaluar la sensibilidad de las estructuras del casco del caballo.

CE5.2 Explicar cómo observar al caballo, después del trabajo de limpieza, recorte y escofinado, en el plano frontal, sagital y horizontal, en estación y en movimiento, al paso y al trote, en diferentes tipos de suelo, en función de la sensibilidad esperada.

CE5.3 Detallar protocolo para fotografiar cada uno de los cascos de frente y de perfil, explicando útiles necesarios, que permitan la identificación de cada uno y la perfecta visión de sus ángulos.

CE5.4 Describir en qué casos el trabajo realizado debe ser complementado con el uso de botas, resinas o productos químicos.

CE5.5 Detallar procedimiento de adaptación de las botas, o de aplicación de las resinas y/o productos químicos, en el caso de que su uso sea necesario.

CE5.6 En un supuesto práctico de comprobación de los resultados del recorte y escofinado de los cascos de un caballo:

- Estimar la necesidad de la ayuda de un auxiliar para poder llevar a cabo el caso práctico en condiciones de seguridad.
- Evaluar la sensibilidad del casco, mediante el uso de la pinza de exploración.
- Observar, en estación, los cascos del caballo, de frente, de perfil, por detrás, y desde arriba.
- Fotografiar, perpendicularmente, cada casco, perfectamente identificado previamente, de frente y de perfil, utilizando un podoblock.
- Observar la sensibilidad del caballo, al paso y al trote, en diferentes tipos de terreno.
- Realizar la comprobación de los resultados de un recorte y escofinado de los cascos de un caballo, teniendo en cuenta las normas de prevención de riesgos laborales y bienestar animal.

C6: Aplicar técnicas, mediante anotación, control y programación del trabajo, para obtener un seguimiento de los equinos, antes, durante y después del recorte y escofinado de los cascos y optimizar el rendimiento del trabajo.

CE6.1 Detallar principales datos referentes al animal, al trabajo efectuado y al análisis de funcionalidad de los cascos, que deben ser anotados una vez finalizado el trabajo.

CE6.2 Describir procesado de las fotografías tomadas, mediante el programa informático adecuado, para conocer el estado de salud de los cascos y cómo archivarlas para poder ser comparadas en el futuro.

CE6.3 Explicar manera de programar los siguientes recortes y/o aplicaciones de botas o resinas, teniendo en cuenta el intervalo de tiempo recomendado entre trabajos, la hoja de ruta y el lugar de su realización.

CE6.4 Describir protocolo a seguir para la comunicación al responsable del animal de la fecha y disposición de los medios necesarios para la realización del próximo recorte.

CE6.5 Indicar cómo se valora económicamente los trabajos de recorte y asesoramiento, teniendo en cuenta características.

CE6.6 En un supuesto práctico de realización de un recorte y escofinado a los cascos de un caballo:

- Efectuar la anotación, programación y control de los trabajos realizados para llevar a cabo el seguimiento del animal.
- Procesar las fotografías obtenidas, mediante el programa informático adecuado y archivarlas posteriormente.
- Elaborar un informe, mediante dicho programa informático que detalle al propietario y/o veterinario el estado de salud de los cascos del caballo.
- 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 CE1.8; C2 respecto a CE2.9; C3 respecto a CE3.9; C4 respecto a CE4.7; C5 respecto a CE5.6 y C6 respecto a CE6.6.

Otras Capacidades:

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

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

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

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 Condiciones de vida del caballo sin herraduras (Barefoot). Estabulación. Cuidado en libertad (Paddock Paradise)

Relación del entorno con la salud del caballo.

El caballo en su entorno natural.

El caballo en un entorno humano.

Los cuatro puntos claves.

Efectos de la estabulación.

El Paddock Paradise, sus partes.

Otras opciones.

Condiciones mínimas de estabulación.

2 El peso y la alimentación del caballo sin herraduras (Barefoot)

El peso.

La condición corporal del caballo.

El índice de masa corporal.

Cómo afecta la alimentación al pie del caballo.

La dieta natural sana y equilibrada en el caballo.

Las proteínas

Los hidratos de carbono.

Las grasas.

Las vitaminas y minerales.

Ingesta de agua. Cálculo de la dieta diaria.

3 Efectos de la herradura en el funcionamiento del casco

Funcionamiento del pie descalzo.

Funcionamiento del pie herrado.

Efectos negativos de la herradura.

Efectos positivos de la herradura.

Por qué herramos los caballos.

Las fases de la pisada y el primer impacto; el contacto inicial, la importancia del primer impacto.

4 Técnica de recorte específica del casco sin herraduras (Barefoot)

La aplicación del balance F (equilibrio latero-medial del pie con relación a la flexibilidad longitudinal del casco) al caballo sin herraduras (Barefoot).

Factores naturales de recorte.

La ranilla, la suela, las barras, la pared.

Evaluación del trabajo realizado.
La esencia de la podología equina.
Reglas básicas.
Diferentes técnicas según las escuelas.

5 Análisis de funcionalidad del casco

La escala de la funcionalidad.
Análisis y valoración de las estructuras del pie del caballo.
Escala de evaluación. Protocolo de rehabilitación.
Programas informáticos para el tratamiento de la información, aplicables a la podología equina.
Protocolo para la toma de imágenes.
Tratamiento de las imágenes con el programa informático.
Elaboración de informes.

6 Desherrado y transición del caballo para mantenerlo sin herraduras (Barefoot)

Puntos importantes.
Las fases del desherrado.
Primer recorte.
La transición.
Evolución del casco.
El entorno.
El ejercicio.
El uso de botas.
Otros recursos.
Normativa sobre prevención de riesgos laborales y bienestar animal en podología equina.

7 Seguimiento del trabajo de recorte y escofinado de los cascos de equinos

Protocolo de seguimiento y control en el recorte y escofinado de los cascos de equinos.
Comunicación y colaboración entre cuidador o responsable y herrador.
Elaboración de presupuestos: valoración económica de trabajos de recorte y escofinado de los cascos 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 del recorte del casco equino para mantenerlo descalzo o Barefoot, 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.
 - Acreditación por alguna de las escuelas de Barefoot actualmente existentes en el mundo.
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.