

## CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

### Gestión y control del aprovisionamiento

Familia Profesional:	<b>Comercio y Marketing</b>
Nivel:	<b>3</b>
Código:	<b>COM315_3</b>
Estado:	<b>BOE</b>
Publicación:	<b>RD 109/2008</b>
Referencia Normativa:	<b>RD 930/2020</b>

### Competencia general

Preparar y controlar el plan de aprovisionamiento de materiales/mercancías de sistemas de producción y distribución en la cantidad, calidad, lugar y momento justo, realizando la programación del aprovisionamiento, el control de los flujos de producción/distribución y colaborando en la optimización y calidad de la cadena logística, utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa.

### Unidades de competencia

**UC1003\_3:** Colaborar en la elaboración del plan de aprovisionamiento.

**UC1004\_3:** Realizar el seguimiento y control del programa de aprovisionamiento.

**UC1005\_3:** COLABORAR EN LA OPTIMIZACIÓN DE LA CADENA LOGÍSTICA CON LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN

**UC9998\_2:** COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

### Entorno Profesional

#### Ámbito Profesional

Desarrolla sus funciones, por cuenta ajena, en empresas de cualquier sector colaborando en las actividades de aprovisionamiento, optimizando recursos, costes y plazos de entrega dentro del departamento de producción, compras y/o logístico.

#### Sectores Productivos

En todos los sectores productivos, públicos y privados, en el departamento de producción, aprovisionamiento, almacén y/o logístico teniendo un marcado carácter transectorial.

#### Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

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

- Aprovisionador logístico
- Técnico de aprovisionamiento
- Jefe de aprovisionamiento
- Técnico en logística del aprovisionamiento

## Formación Asociada (480 horas)

### Módulos Formativos

- MF1003\_3:** Planificación del aprovisionamiento (150 horas)  
**MF1004\_3:** Gestión de proveedores (90 horas)  
**MF1005\_3:** OPTIMIZACIÓN DE LA CADENA LOGÍSTICA (120 horas)  
**MF9998\_2:** COMUNICACIÓN EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL (120 horas)

### Correspondencia entre determinadas unidades de competencia suprimidas y sus equivalentes actuales en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales

Unidad de Competencia suprimida del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código)	Requisitos adicionales	Unidad de Competencia equivalente en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código)
UC1006_2	NO	UC9998_2

### 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)
UC9998_2	NO	UC1006_2

## UNIDAD DE COMPETENCIA 1

### Colaborar en la elaboración del plan de aprovisionamiento.

Nivel: 3  
Código: UC1003\_3  
Estado: BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Definir las necesidades del aprovisionamiento de materiales y productos, para cumplir los objetivos establecidos en el plan de producción y ventas.

**CR1.1** Las previsiones de venta y/o demanda del periodo se obtienen del departamento responsable -marketing, producción o I+D-, observando las implicaciones en el plan de producción/distribución a organizar.

**CR1.2** Los consumos históricos, lista de materiales y/o pedidos realizados, se analizan en función del cumplimiento de los objetivos del plan de ventas y/o plan de producción previsto por la empresa/organización.

**CR1.3** Las necesidades de materias primas, productos semielaborados y productos acabados se fijan en función de los requerimientos para el abastecimiento y cumplimiento del plan de producción/distribución, utilizando herramientas de planificación de las necesidades de materiales tipo MRP (Material Requirement Planning) y de planificación de la distribución tipo DRP (Distribution Requirement Planning).

**CR1.4** Los parámetros y lotes de materiales y/o pedidos del plan de producción/ventas se calculan según los criterios establecidos, utilizando en su caso sistemas contrastados de planificación de la producción/distribución (MRP/DRP) que optimicen la cadena de suministro.

**CR1.5** La lista de materiales/mercancías se elabora de acuerdo a los criterios establecidos, utilizando las aplicaciones informáticas adecuadas.

**CR1.6** Los márgenes de variación en la demanda se consideran en la definición de las necesidades del plan de producción, asegurándose que no se traspasan, por defecto o por exceso, los límites de disponibilidad de materiales del periodo planificado.

**RP2:** Prever la aparición de cuellos de botella y/o desabastecimientos, para garantizar la utilización óptima de la capacidad de los centros de producción/distribución.

**CR2.1** La secuencia de actividades del plan de producción y/o distribución se establece con herramientas de gestión de proyectos, verificando su desarrollo a través de esquemas de flujo y identificando los cuellos de botella y desabastecimientos previsibles.

**CR2.2** Las cargas de trabajo de los centros de producción/distribución se obtienen de los responsables, realizando el seguimiento puntual del proceso de producción/distribución.

**CR2.3** La capacidad de almacenamiento de la organización se optimiza, teniendo en cuenta la previsión de stocks y capacidad combinada producción/instalación y/o capacidad de absorción por punto de venta/distribución.

**CR2.4** Los parámetros de stocks: máximo, mínimo, de seguridad, medio, óptimo y en consignación, se calculan para los distintos centros de producción/distribución.

**CR2.5** El stock disponible en los centros de trabajo y/o red de almacenes se regulariza con la previsión de stocks establecida, asegurando los niveles de servicio y política de stocks de la organización.

**CR2.6** Las órdenes de suministro de materiales con fecha, cantidad y lotes se elaboran, indicando el momento y destino/ubicación del suministro al almacén y/o a las unidades productivas precedentes.

**CR2.7** El reaprovisionamiento de la cadena de suministro se prevé con tiempo suficiente, en caso de incidencias o variaciones en la demanda, para ajustar los volúmenes de stock al nivel de servicio.

**RP3:** Establecer los elementos necesarios para la programación del aprovisionamiento, y la coordinación de los flujos de materiales y productos, entre los departamentos o agentes de la cadena de suministro.

**CR3.1** La información necesaria del plan de aprovisionamiento se obtiene, de acuerdo al periodo de tiempo a programar, semanal, mensual, trimestral o anual, de los departamentos de producción y compras, considerando al menos, cantidad, características, distintos plazos y condiciones necesarias de los materiales, productos semielaborados y/o productos terminados para un periodo de tiempo determinado.

**CR3.2** La sistemática "just in time" se aplica a la programación y plazos de ejecución del plan de aprovisionamiento utilizando, en su caso, herramientas de organización y gestión de proyectos.

**CR3.3** El calendario de aprovisionamiento que asegura el cumplimiento de los plazos comprometidos, se propone teniendo en cuenta la actividad productiva, periodos de cadencia, parones en la cadena de producción, plazos para el mantenimiento de las máquinas e instalaciones, entre otros, utilizando, en su caso, herramientas o aplicaciones de gestión de proyectos y/o tareas.

**CR3.4** El programa de aprovisionamiento por proveedor y producto se establece, teniendo en cuenta el volumen del pedido, las unidades de carga a utilizar, la capacidad de los medios de transporte a utilizar y la compatibilidad de los productos y materias, de manera que se optimicen los costes de transporte y almacenaje.

**CR3.5** Las necesidades de materias primas, materiales, partes, piezas o productos de las unidades de producción/distribución se determinan de acuerdo a los parámetros de stocks calculados: punto y lote de pedido, características de las mercancías y horario de recepción en su caso.

**CR3.6** El programa de aprovisionamiento se comunica a los departamentos y agentes afectados, con tiempo suficiente para la disposición de los recursos y medios necesarios.

**CR3.7** El procedimiento para el reaprovisionamiento en caso de imprevistos, se establece priorizando las necesidades de aprovisionamiento dentro de la cadena de suministro y/o producción o de la red de almacenes y puntos de venta, de acuerdo al plan de producción y/o la estrategia comercial de la organización.

**CR3.8** La calidad del proceso de aprovisionamiento se asegura, estableciendo procedimientos normalizados de gestión de pedidos y control del proceso.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Ordenadores personales en red local con conexión a Internet. Aplicaciones informáticas: tratamiento de textos, hojas de cálculo, bases de datos y realización de presentaciones. Programas específicos de programación y control de proyectos y tareas: PERT/CPM, cronogramas de barras o ¿gráficos de GANTT¿. Herramientas de planificación de las necesidades de materiales (MRP I y MRP II). Herramientas de planificación de la distribución (DRP). Herramientas de comunicación e intercambio de la información: Internet, correo electrónico y fax entre otros.

### Productos y resultados

Listado de parámetros y lotes de materiales y/o pedidos. Programa de aprovisionamiento. Calendarios de trabajo. Capacidad de producción y/o venta de la organización. Lista de materiales/productos requeridos. Necesidades definidas para el Plan de aprovisionamiento. Procedimientos normalizados de calidad en el aprovisionamiento.

### Información utilizada o generada

Previsiones de venta o demanda del período. Compromisos de finalización de la producción y disponibilidad. Niveles de servicio y política de stocks de la organización. Parámetros de los materiales, productos terminados y/o semielaborados tales como: cantidad, características técnicas, plazos y condiciones necesarias. Plan de producción. Estrategia comercial de la organización.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 2

### Realizar el seguimiento y control del programa de aprovisionamiento.

Nivel: 3  
Código: UC1004\_3  
Estado: BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Controlar la ejecución eficaz y eficiente del programa de aprovisionamiento, en función del desarrollo del plan de producción/ventas establecido.

**CR1.1** Los costes del aprovisionamiento del plan producción/distribución se controlan sistemáticamente, comprobando que se mantienen dentro de los costes teóricos previstos.

**CR1.2** La correcta atribución/asignación de materiales por producto terminado se controla, observando la ejecución y/o desarrollo del plan de producción/distribución.

**CR1.3** Las desviaciones en la ejecución del programa de aprovisionamiento se detectan, comparando con el programa de aprovisionamiento previsto y analizando las causas que las han originado.

**CR1.4** Los efectos de las desviaciones en el programa de aprovisionamiento se estiman considerando el coste de las medidas necesarias para su corrección: reaprovisionamiento no previsto, incumplimiento de plazos, roturas o excesos de stock, interrupciones de la producción y/o abastecimiento, pérdidas en general.

**CR1.5** En caso de ceses definitivos en la venta/fabricación de productos terminados, se prevé el consumo de los mismos o sus componentes hasta su agotamiento total de acuerdo con el procedimiento establecido y teniendo en cuenta los stocks disponibles en la red de almacenes.

**CR1.6** La ejecución del reaprovisionamiento, en caso de imprevistos o introducción de nuevos productos, se realiza en colaboración con los agentes que intervienen, de acuerdo al procedimiento establecido, priorizando y controlando necesidades de producción/distribución, teniendo en cuenta los costes y factibilidad de las soluciones alternativas planteadas.

**CR1.7** Las acciones necesarias o soluciones de reaprovisionamiento ante imprevistos, se comunican a la dirección, departamentos afectados o proveedores utilizando el procedimiento previamente establecido.

**RP2:** Acordar con los proveedores el desarrollo de los flujos de aprovisionamiento, teniendo en cuenta las condiciones y/o márgenes establecidos en el contrato de compra y/o suministro.

**CR2.1** Los márgenes de las condiciones y cláusulas del contrato de suministro/compra con los proveedores se interpretan analizando las implicaciones en la programación del aprovisionamiento y el cumplimiento de los objetivos de producción y/o ventas de la organización.

**CR2.2** El programa de aprovisionamiento se acuerda con cada proveedor, detallando fechas y horarios, cadencia y tipo de entrega, lote mínimo si lo hubiera, lote de suministro y punto de pedido, teniendo en cuenta los márgenes establecidos en el contrato de suministro, el proceso productivo y demanda prevista.

**CR2.3** Las condiciones de aprovisionamiento, transporte y embalaje apropiado para cada producto y entrega, se acuerdan con el proveedor aplicando la normativa vigente sobre transporte, embalaje y etiquetado de cada producto y/o mercancía o país de tránsito en caso de suministros originarios de países terceros.

**CR2.4** Las acciones alternativas que permitan afrontar situaciones de variación en las necesidades de aprovisionamiento, tales como estacionalidades de la demanda, aumento o disminución de la producción, entre otros se prevén con el proveedor en las condiciones de aprovisionamiento.

**CR2.5** El esquema de los flujos de aprovisionamiento se elabora para cada proveedor, teniendo en cuenta stocks de seguridad, puntos de almacenaje, flexibilidad, tipos de unidades de carga, naturaleza y frecuencia del transporte, condiciones de reparto de las mercancías y/o productos.

**CR2.6** El volumen del pedido se establece con el proveedor de bienes y/o servicios considerando el tipo de pedido, en firme o abierto, la frecuencia -mensual, semanal o diaria-, la cantidad y unidades de carga, entre otros.

**CR2.7** Las acciones de cooperación con/entre proveedores se negocian ajustándose a los acuerdos contractuales pactados con los proveedores, adecuándolos al nivel de servicio y calidad de la cadena de producción/distribución.

**CR2.8** Los procedimientos de resolución de conflictos en las recepciones, se acuerdan con el proveedor definiendo reglas de obsolescencia y penalizaciones por atrasos, entre otros.

**CR2.9** Las comunicaciones con los proveedores, departamentos afectados de la empresa y operadores externos se realizan con eficacia, asegurándose de la recepción y comprensión de cada comunicación y utilizando los sistemas establecidos: EDI, teléfono, móvil, fax, mensajería, entre otros.

**RP3:** Realizar el seguimiento y evaluación de los proveedores para asegurar su cumplimiento y mejorar la calidad del proceso de aprovisionamiento.

**CR3.1** El listado de entregas diarias y horarias se revisa de acuerdo con el programa de aprovisionamiento, antes del envío al proveedor o transportista contratado para el suministro.

**CR3.2** Las entradas y salidas de materiales/mercancías se registran en tiempo real, en la aplicación informática correspondiente de gestión de aprovisionamiento y/o pedidos.

**CR3.3** El cuadro de control de los proveedores se elabora considerando: tasas de ruptura de aprovisionamiento, costes de aprovisionamiento y flexibilidad ante modificaciones en el programa de fabricación/distribución.

**CR3.4** La información con los proveedores se intercambia, efectuándose una recogida fiable de las informaciones generales y derivadas de cada proveedor e interpretándola en caso de proveedor extranjero.

**CR3.5** La evaluación de los proveedores/contratistas se realiza de acuerdo a los criterios de evaluación establecidos en los documentos y registros diseñados a tal efecto y utilizando modelos de registro previamente diseñados.

**CR3.6** La capacidad productiva del proveedor se controla de forma sistemática, solicitando la información necesaria siempre que sea preciso para garantizar en nivel de servicio y calidad de la cadena de suministro.

**CR3.7** Las desviaciones en los costes, plazos de aprovisionamiento establecido y errores en las entregas, se controlan periódicamente tanto física como administrativamente.

**CR3.8** La relación calidad/precio del proveedor se analiza sistemáticamente, comprobando su ajuste a los objetivos de la política de aprovisionamiento de la empresa e identificando la necesidad de efectuar algún cambio en caso necesario.

**CR3.9** Los informes de evaluación de proveedores se transmiten a la dirección y/o departamento/responsable de compras, de acuerdo a lo establecido.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Ordenadores personales en red local con conexión a Internet. Aplicaciones informáticas: tratamiento de textos, hojas de cálculo, bases de datos y realización de presentaciones. Programas específicos de programación y control de proyectos y tareas: CPR (Capacity Requirement Planning). Programas de planificación de recursos de la empresa. Sistemas de comunicación e intercambio de información: EDI (Intercambio Electrónico de Datos), correo electrónico, teléfono, fax y mensajería entre otros.

### Productos y resultados

Plan de consumo de la producción. Acuerdos con proveedores. Condiciones de aprovisionamiento, transporte y embalaje para materiales y productos. Esquema de los flujos de aprovisionamiento. Órdenes de pedidos de cada proveedor: volumen mínimo y máximo, tipo, frecuencia, unidad de carga, entre otros. Procedimientos de resolución de conflictos. Registro de entradas y salidas de materiales y mercancías. Cuadro de control de proveedores. Informes y evaluación de proveedores y contratistas.

### Información utilizada o generada

Programa de aprovisionamiento. Condiciones y/o cláusulas del contrato de suministro y/o compra. Normativa vigente sobre envase, embalaje y etiquetado de productos y/o mercancías. Parámetros sobre almacenaje y transporte: stocks de seguridad, puntos de almacenaje, tipos de unidades de carga, naturaleza y frecuencia del transporte, condiciones de reparto de las mercancías y/o productos. Listado de entregas diarias y horarias. Documentos y registros para la evaluación de los proveedores y contratistas. Información sobre la capacidad productiva del proveedor.



## UNIDAD DE COMPETENCIA 3

### COLABORAR EN LA OPTIMIZACIÓN DE LA CADENA LOGÍSTICA CON LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN

Nivel: 3  
Código: UC1005\_3  
Estado: BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Coordinar las actividades dentro de la cadena logística realizando el seguimiento de las mercancías para asegurar la trazabilidad y calidad de las operaciones logísticas.

**CR1.1** Las actividades logísticas de cada operación se definen a partir de la información de los pedidos y/o necesidades de mercancías previstas procedentes de los departamentos o clientes, internos y externos.

**CR1.2** El proceso logístico se organiza considerando las fases, plazos y acuerdos establecidos en la operación, suministro y/o contrato de distribución, asegurando el cumplimiento de la normativa vigente, calidad del servicio y minimizando los costes de distribución.

**CR1.3** Las actividades del proceso logístico se coordinan, utilizando el sistema y/o aplicación de gestión de operaciones que considere al menos los siguientes datos:

- Descripción del pedido, características de las mercancías, identificación de lotes, bultos y/o unidades de carga.
- Puntos y fecha de origen/recogida y destino/entrega.
- Centros de consolidación, centros de distribución de carga o plataformas logísticas de distribución.
- Puertos y aeropuertos, puntos de tránsito entre otros.
- Proveedores de servicio de transporte.
- Facturación de las operaciones y/o fases/servicios del proceso logístico.

**CR1.4** La trazabilidad de las mercancías se asegura mediante el establecimiento de un sistema de seguimiento que se adecue a la normativa vigente, considerando: tipo de mercancía, origen, lote, stock, destino y destinatario entre otros.

**CR1.5** El seguimiento continuo de la operación se realiza de forma que permite la verificación del paso por los almacenes intermedios, centros de distribución, transbordos, aduanas y en general, puntos intermedios establecidos, cumpliendo el calendario y horarios previstos, utilizando los sistemas de información y comunicación disponibles: RFID (Radiofrecuencia), EDI, GPS, correo electrónico y fax entre otros.

**RP2:** Elaborar el presupuesto de costes de la cadena logística realizando los cálculos necesarios y considerando la totalidad de los costes asociados a la operación, para controlar las posibles desviaciones.

**CR2.1** El coste estimado de la gestión logística de mercancías se calcula, considerando todos los costes asociados a cada operación y/o departamento y al menos:

- Costes de almacenaje y stock.
- Coste de operaciones auxiliares de conservación y mantenimiento.

- Coste de transporte, recogida y/o entrega de las mercancías.
- Costes de manipulación de la mercancía (carga, descarga, preparación entre otros).
- Coste de gestión de la documentación e información, entre otros.

**CR2.2** El presupuesto o informe que recoge el escandallo de costes y las estimaciones de coste por operación o servicio con el cliente, se elabora de forma detallada y utilizando hojas de cálculo u otras aplicaciones informáticas adecuadas.

**CR2.3** El informe que recoge el presupuesto de costes se transmite en tiempo y forma establecida, a las personas designadas por la organización o al departamento encargado de la elaboración de la oferta.

**CR2.4** El control de costes se realiza mediante la comparación de los costes realmente producidos con los presupuestados inicialmente.

**CR2.5** La determinación de las medidas correctoras a adoptar se realiza a partir de la identificación, interpretación y análisis de la información sobre las causas de las variaciones producidas respecto de los costes previstos.

**CR2.6** Las propuestas de mejora para la eficiencia de la cadena logística se transmiten en tiempo y forma establecida, a las personas designadas por la organización o a los superiores jerárquicos.

**RP3:** Gestionar las operaciones sujetas a la logística inversa, determinando el tratamiento a dar a las mercancías retornadas, para mejorar la eficiencia de la cadena logística.

**CR3.1** El tratamiento para las mercancías retornadas -reparación, reciclado, eliminación o reutilización en mercados secundarios- se identifica a partir de la información procedente del remitente o destinatario, utilizando el sistema de comunicación establecido.

**CR3.2** Las actividades relacionadas con la logística inversa -devolución, reutilización o reciclado de las mercancías- se organizan según la política de devolución o acuerdos alcanzados con los clientes.

**CR3.3** La obsolescencia y/o contaminación de las mercancías, se evita tomando las medidas necesarias en función de las cualidades de los productos retornados y cumpliendo la normativa sanitaria y medioambiental vigente.

**CR3.4** La recogida de los envases retornables se coordina con la entrega de nueva mercancía, cumpliendo la normativa vigente y optimizando la ruta, los espacios y los tiempos.

**CR3.5** La gestión de las unidades y/o equipos de carga: contenedores, paletas, cajas y otros embalajes de las mercancías, se realiza considerando su reutilización en otras operaciones de la cadena logística y evitando el transporte en vacío.

**CR3.6** La reutilización de envases y embalajes en otras operaciones o por otro operador, se organiza de acuerdo a las especificaciones, recomendaciones y normativa vigente.

**RP4:** Gestionar los flujos de información con clientes y proveedores proponiendo acciones correctoras para mejorar la calidad y eficiencia de la cadena logística.

**CR4.1** La información procedente del sistema de comunicación y seguimiento de las mercancías establecido por la organización se valida registrando la información en la aplicación o sistema de comunicación establecido con el cliente, interno o externo.

**CR4.2** La información procedente del sistema de comunicación y seguimiento de las mercancías se trasmite a los clientes y/o proveedores informado de las incidencias.

**CR4.3** Las incidencias y contingencias ocurridas durante el proceso logístico o reclamaciones de los clientes se organizan detectando aquellas que se repiten y/o son susceptibles de prever su existencia.

**CR4.4** Los indicadores de calidad y eficiencia de la cadena logística, "Key Performance Indicators" (KPI) se calculan periódicamente, siguiendo los criterios establecidos por la organización y/o las recomendaciones de organizaciones reconocidas, nacional e internacionalmente, (AECOC entre otros) y considerando al menos:

- Entregas a tiempo: porcentaje de entregas a tiempo.
- Entregas completas: porcentaje de entrega completas.
- Calidad en la entrega: porcentaje pedidos con incidencias.
- Tiempo de descarga: porcentaje pedidos descargados a tiempo.

**CR4.5** Las conclusiones, mejoras y acciones correctoras oportunas se proponen considerando la interpretación de los resultados del cálculo de los indicadores logísticos de calidad y eficiencia respecto al nivel del servicio entre los elementos de la cadena logística.

**RP5:** Resolver los imprevistos, incidencias y reclamaciones que se produzcan en la cadena logística, de acuerdo al plan de calidad de la empresa para asegurar la satisfacción del cliente interno y externo.

**CR5.1** La resolución de las incidencias y reclamaciones procedentes de proveedores y clientes internos o externos se ejecuta en el menor tiempo posible, realizando las gestiones necesarias.

**CR5.2** Los cambios de responsabilidad en los imprevistos, incidencias y reclamaciones de la cadena logística, se determinan mediante la comprobación de los documentos adecuados.

**CR5.3** La resolución de las dificultades sobrevenidas dentro de la cadena logística se realiza de manera consensuada con los operadores implicados, por escrito.

**CR5.4** Los planes de acción alternativos para la resolución de imprevistos más frecuentes, se elaboran evaluando necesidades de recursos humanos y materiales en el caso de las incidencias más corrientes.

**CR5.5** La resolución de las contingencias, emergencias y/o desabastecimiento de las mercancías, se realiza siguiendo lo definido en el protocolo de imprevistos y/o plan de emergencia acordado con los clientes, internos o externos.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Ordenadores personales en red local con conexión a Internet y sistemas de radiofrecuencia (RFID). Aplicaciones informáticas: procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos, programas específicos de planificación y control de las operaciones logísticas, programas de gestión de relaciones con clientes (CRM) y programas de seguimiento de las mercancías, aplicaciones para la gestión de tareas y sistemas de información y comunicación. Sistemas de localización de las mercancías por radiofrecuencia, RFID, GPS, sistemas de comunicación electrónica de datos, EDI, correo electrónico, fax. Elementos informáticos periféricos de salida y entrada de información. Instalaciones telemáticas, soportes y materiales de archivo. Agenda electrónica y material de oficina.

### Productos y resultados

Organización de los flujos de mercancías dentro de la cadena logística. Seguimiento de las mercancías. Costes de la gestión logística. Presupuesto de costes. Medidas correctoras sobre costes. Propuestas de mejora de la eficiencia de la cadena logística. Indicadores de calidad y eficiencia de la cadena logística (KPI). Informe de conclusiones, mejoras y acciones correctoras. Resolución de incidencias y reclamaciones de clientes y proveedores. Plan de acciones alternativas de resolución de imprevistos.

### Información utilizada o generada

Información sobre contratos de distribución y/o suministro. Documentación técnica y/o Administrativa de mercancías. Información sobre las variaciones en los costes. Información procedente del seguimiento de cada fase de la operación. Criterios de la organización y recomendaciones sobre el cálculo de los indicadores logísticos. Información sobre mercancías retornadas. Normativa vigente nacional e internacional sobre contratación y transporte. Normativa sanitaria y medioambiental. Protocolo o Plan de emergencia para resolución de imprevistos y contingencias.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 4

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

Nivel: 2  
Código: UC9998\_2  
Estado: BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**CR3.3** La información contextual y no oral que se produce en conversaciones en grupo, visitas, negociaciones, reuniones de trabajo se interpreta procediendo al contraste con el contexto, antecedentes o testimonios para fidelizar los datos a obtener, teniendo en cuenta el tono, humor, significado de expresiones idiomáticas, chistes y comportamientos de los interlocutores.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Contexto profesional

### Medios de producción

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

### Productos y resultados

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

### Información utilizada o generada

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



## MÓDULO FORMATIVO 1

### Planificación del aprovisionamiento

Nivel:	3
Código:	MF1003_3
Asociado a la UC:	UC1003_3 - Colaborar en la elaboración del plan de aprovisionamiento.
Duración (horas):	150
Estado:	BOE

### Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Aplicar métodos de gestión de stocks para la realización de requerimientos de stocks de mercancías y materiales en sistemas de producción/aprovisionamiento.
- CE1.1** Analizar las consecuencias económicas de la integración de la gestión de stocks en el sistema de aprovisionamiento logístico de la empresa.
- CE1.2** Describir las diferencias en los procedimientos de gestión y control derivados de las características de los distintos tipos de existencias.
- CE1.3** Clasificar los productos almacenados por el método ABC, en supuestos prácticos convenientemente caracterizados, según diferentes criterios: costes de almacenamiento, frecuencia de salida, rotación, nº de movimientos, precio, coste de inmovilización.
- CE1.4** Describir los conceptos y constitución de distintos parámetros de stocks: máximo, mínimo, de seguridad, medio, óptimo y en consignación.
- CE1.5** Explicar las incidencias en la valoración y control de inventario relativas a retrasos en las entregas de un proveedor, devoluciones de mercancías y variaciones de la demanda.
- CE1.6** En un supuesto práctico debidamente caracterizado:
- Calcular estimaciones del volumen de existencias en el almacén para evitar rupturas y volúmenes anormales de stock, de manera que se optimice el volumen de stock y el nivel de servicio.
  - Determinar el punto de pedido y lote de pedido que optimiza el stock en el almacén.
  - Calcular el número de pedidos/año y periodo medio de almacenamiento.
- CE1.7** Analizar las incidencias de la ruptura de stocks, sus causas y consecuencias, las medidas preventivas o correctoras y los costes implicados.
- CE1.8** Describir los distintos modelos de reaprovisionamiento aplicados habitualmente a diferentes situaciones.
- CE1.9** En un supuesto práctico debidamente caracterizado:
- Calcular el stock de seguridad para un determinado nivel de probabilidad de ruptura de stock y su coste.
  - Identificar los costes de demanda insatisfecha.
- C2:** Determinar las necesidades de distintos planes de producción/distribución establecidos con distintas fechas comprometidas de entrega.
- CE2.1** Explicar las características de los distintos tipos de procesos de producción según la extensión temporal del proceso y según la gama y obtención de productos.



**CE2.2** Identificar las relaciones existentes entre: la previsión de la demanda, producción/distribución, gestión de stocks e inventario disponible en almacén, y su influencia en la determinación del volumen de producción necesario para cumplir determinados objetivos.

**CE2.3** Describir las distintas necesidades de aprovisionamiento en empresas de tipo industrial, comercial y de servicios.

**CE2.4** Explicar las distintas técnicas genéricas y especializadas de modelos de planificación de la producción y distribución: MRP (Material Requirement Planning) y DRP (Distribution Requirement Planning).

**CE2.5** A partir de un proceso productivo, debidamente caracterizado y un volumen fijado de producto final:

- Elaborar la lista de materiales con despiece de los mismos, componentes y materias primas, utilizando aplicaciones de planificación de las necesidades de materiales, MRP.
- Identificar los distintos tipos y características de materiales/productos necesarios.
- Representar en forma de esquema secuenciado la programación del proceso productivo reflejando la incorporación de cada material, componente y materia prima en el proceso.

**CE2.6** A partir de un proceso de distribución, debidamente caracterizado, para un volumen determinado de las necesidades de diversos centros, elaborar las necesidades brutas del almacén central para un periodo de tiempo determinado utilizando aplicaciones de planificación de la distribución DRP.

**C3:** Identificar las necesidades de materiales y plazos para la ejecución de programas de producción/distribución definidos.

**CE3.1** Explicar las distintas técnicas programación y representación de esquemas de flujo: PERT-CPM y Gantt entre otros.

**CE3.2** Describir el enfoque JIT y KANBAN en la gestión del aprovisionamiento de una cadena de producción/suministro, sus objetivos y las condiciones en que se puede implantar en una empresa y sus proveedores.

**CE3.3** A partir de una secuencia de actividades aplicadas a distintos ejemplos de procesos productivos de empresas industriales o de comercialización, realizar un diagrama de PERT y señalar el camino crítico y su duración.

**CE3.4** En supuestos, convenientemente caracterizados, de producción/distribución donde intervengan distintos centros de producción con productos semielaborados o una red de almacenes definida:

- Representar el proceso mediante esquemas de flujo diferenciando los flujos físicos de mercancías e información.
- Determinar las capacidades productivas de cada centro de producción/distribución que interviene en el proceso y tiempos de cada fase/actividad.
- Calcular el tiempo o lead-time del proyecto o camino crítico utilizando el diagrama de PERT.

**CE3.5** En supuestos dados de planes de producción debidamente definidos:

- Identificar los posibles cuellos de botella en la cadena de producción/suministro, comparando las previsiones de necesidades con las capacidades de producción definidas.
- Definir la flexibilidad y plazos de reacción en el aprovisionamiento, para determinar los plazos de reposición, nivel de seguridad, punto de pedido, y lote óptimo.
- Planificar cantidades y fechas de aprovisionamiento y de elaboraciones intermedias.

**C4:** Elaborar un programa de aprovisionamiento que se ajuste a los objetivos, plazos y calidad de un proceso de producción/distribución.

**CE4.1** Explicar las fases que componen un programa de aprovisionamiento desde la detección de necesidades hasta la recepción de la mercancía.

**CE4.2** Definir los principales parámetros que configuran un programa de aprovisionamiento que garantice la calidad y el cumplimiento del nivel de servicio establecido.

**CE4.3** Calcular el coste integral del programa de aprovisionamiento, diferenciando los diferentes elementos de coste que lo componen.

**CE4.4** En supuestos, convenientemente caracterizados, de planes de aprovisionamiento con lista de materiales establecida y fechas comprometidas de entrega:

- Definir el programa de pedidos y entregas que se adapte con mayor eficiencia y rentabilidad a las necesidades de la empresa utilizando técnicas de programación y organización del aprovisionamiento (PERT, GANTT).
- Elaborar el organigrama de la operación en función de las necesidades de entregas y capacidad de cada unidad/almacén/centro de producción/punto de venta.
- Elaborar el calendario que permita la realización efectiva del aprovisionamiento y el cumplimiento de los plazos establecidos utilizando cronogramas o aplicaciones de gestión.

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

C2, C3 y C4, respecto a todos sus CE.

### Otras Capacidades:

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

Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.

Demostrar un buen hacer profesional.

Respetar los procedimientos y normativas internas de la empresa.

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

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

## Contenidos

### 1 Política de aprovisionamiento

Relaciones de las distintas funciones de la empresa con el aprovisionamiento. Previsión de demanda y plan de ventas. Plan de producción y de materiales. Objetivos de la función de aprovisionamiento. El ciclo de aprovisionamiento. El proceso administrativo del aprovisionamiento.

### 2 Planificación de stocks

Planificación para demanda uniforme y no uniforme. Reducción de puntos de almacenamiento. Variaciones de la demanda y nivel de stocks. Costes de inventarios. Gestión integrada de stocks. Simulación dinámica de estrategias de reaprovisionamiento. Simulación Montecarlo, riesgo e incertidumbre. Métodos de determinación de pedidos. Determinación del stock de seguridad. Punto de pedido.

### 3 Gestión de la producción y de los materiales

Previsión de ventas y producción. Plan de producción con limitaciones de stocks. Producción regular y extraordinaria. Programación de la producción. Producción por lotes. Estructura del producto. Lista de materiales. Planificación de las necesidades de materiales (MRP). Planificación de la distribución (DRP). Aplicaciones informáticas de base de datos y hojas de cálculo.

#### 4 Programación y control de proyectos

Métodos de control de proyectos: PERT, CPM y GANTT. Definición de actividades. Construcción del grafo PERT. Cálculo de tiempos y holguras. Calendario de ejecución y nivelación de recursos.

#### 5 Planificación del aprovisionamiento

Variables que influyen en las necesidades de aprovisionamiento: previsión de demanda, volumen de pedido, precio, plazo de aprovisionamiento y plazo de pago. Programación del aprovisionamiento. Nivel de servicio y stock de seguridad. Tamaño óptimo de pedidos. Modelos de reaprovisionamiento continuo y periódico: el punto de pedido.

### Parámetros de contexto de la formación

#### Espacios e instalaciones

Aula de gestión de 45 m<sup>2</sup>

#### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con el aprovisionamiento de sistemas de producción y distribución; se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Licenciado o de otras de igual nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

## MÓDULO FORMATIVO 2

### Gestión de proveedores

Nivel:	3
Código:	MF1004_3
Asociado a la UC:	UC1004_3 - Realizar el seguimiento y control del programa de aprovisionamiento.
Duración (horas):	90
Estado:	BOE

### Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Analizar los elementos de un acuerdo/contrato de suministro con proveedores.
- CE1.1** Diferenciar los distintos tipos de contratos de compraventa de bienes y servicios.
  - CE1.2** Identificar los elementos personales y reales que configuran un contrato de suministro.
  - CE1.3** Identificar la normativa mercantil que regula los contratos de compraventa.
  - CE1.4** A partir de diferentes acuerdos/contratos de suministro con proveedores con diferentes clausulados, analizar las implicaciones que puede tener para el aprovisionamiento, la existencia o carencia de determinadas cláusulas en cada contrato.
  - CE1.5** Dadas unas condiciones pactadas en una operación de aprovisionamiento y unos datos identificativos de la operación -tiempos de entrega, calidad del producto, unidad de carga, almacenaje y manipulación-, confeccionar el contrato estructurando la información dentro del clausulado que la componen y utilizando la terminología mercantil apropiada a la operación, utilizando aplicaciones informáticas de tratamiento de textos.
- C2:** Analizar las condiciones técnicas y parámetros en procesos de selección de proveedores.
- CE2.1** Definir los criterios esenciales en la selección de ofertas de proveedores: económicos, plazo de aprovisionamiento, calidad, condiciones de pago y servicio entre otros.
  - CE2.2** En un supuesto práctico debidamente caracterizado, a partir de ofertas de varios proveedores definidas por unos parámetros de precio, calidad y servicio, realizar una tabla comparativa de ofertas donde se identifiquen:
    - Calidad de los productos ofertados, plazos de entrega y precios de los mismos.
    - Recursos disponibles por el proveedor: técnicos, de personal y financieros entre otros.
    - La factibilidad de las condiciones ofertadas respecto a calidad y capacidades productivas.
    - El grado de cumplimiento estimado, relativo a seguridad en las entregas y respuestas ante problemas.
  - CE2.3** En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, de selección de proveedores:
    - Definir el pliego de condiciones
    - Realizar una búsqueda de los proveedores potenciales on-line y off-line.
    - Recopilar las ofertas de los proveedores que cumplan con las condiciones establecidas.
    - Determinar los criterios de selección de los proveedores, identificando factores de riesgo.
    - Establecer un baremo de los criterios de selección en función del peso específico que, sobre el total, representa cada una de las variables consideradas.

- Ordenar las ofertas de los proveedores aplicando los criterios de selección y el baremo establecido.

**CE2.4** Exponer razonadamente las restricciones logísticas para proveedores internacionales, analizando:

- Responsabilidades de las partes.
- Gestión de la documentación.
- Tipos de envases, embalajes y etiquetado.
- Determinación del precio de coste final del producto mediante escandallo.

**C3:** Aplicar técnicas de comunicación en procesos de preparación y desarrollo de las relaciones con proveedores nacionales y/o internacionales.

**CE3.1** Definir las técnicas más utilizadas en las relaciones de comunicación con proveedores: comunicación escrita, verbal y no verbal, identificando las innovaciones tecnológicas y su repercusión en el ámbito de la logística.

**CE3.2** Explicar las ventajas, los costes y los requerimientos técnicos y comerciales de implantación de un sistema de intercambio electrónico de datos, en la gestión del aprovisionamiento.

**CE3.3** Describir las fases que componen una entrevista personal con fines comerciales.

**CE3.4** A partir de un supuesto de solicitud de información a un proveedor, elaborar un escrito redactándolo de forma clara y concisa en función de su finalidad.

**CE3.5** En supuestos prácticos, debidamente caracterizados, de conversación con un proveedor, cara a cara y telefónica:

- Elaborar un documento con los puntos clave a tratar en esa operación.
- Adaptar la actitud y conversación a la situación de la que se parte.
- Realizar la exposición con claridad y precisión.

**CE3.6** A partir de un supuesto de solicitud de información a un proveedor, elaborar un escrito que esté redactado claramente y de forma concisa en función de su finalidad.

**C4:** Aplicar técnicas de negociación en el establecimiento de las condiciones del aprovisionamiento con proveedores nacionales y/o internacionales.

**CE4.1** Explicar las diferentes etapas en un proceso de negociación de condiciones de aprovisionamiento.

**CE4.2** Describir las técnicas de negociación más utilizadas en la compraventa y aprovisionamiento.

**CE4.3** A partir de unos datos convenientemente caracterizados, establecer un plan de negociación que contemple los siguientes aspectos:

- Estimar las necesidades, los puntos fuertes y débiles respectivos.
- Identificar los principales aspectos de la negociación.
- Explicar los límites en la negociación de cada parte.
- Definir las condiciones de aprovisionamiento a negociar con el proveedor.
- Definir las probables posturas del proveedor y preparar las posturas propias.

**CE4.4** En la simulación de una entrevista o contacto con un proveedor para iniciar negociaciones:

- Caracterizar al interlocutor para establecer las pautas de comportamiento durante el proceso de negociación.
- Definir un plan de negociación en el que se establezcan las fases que se deben seguir.
- Utilizar la técnica de negociación adecuada a la situación definida.

**CE4.5** Elaborar un informe que recoja los acuerdos de la negociación, mediante el uso de los programas informáticos adecuados.

**C5:** Utilizar los mecanismos de seguimiento y control de programas de aprovisionamiento.

**CE5.1** Explicar el proceso de control que deben seguir los pedidos realizados a un proveedor en el momento de recepción en el almacén.

**CE5.2** Definir indicadores de calidad y eficacia operativa en la gestión de proveedores.

**CE5.3** Explicar las incidencias y problemas más frecuentes del proceso de aprovisionamiento distinguiendo al menos: faltantes, retrasos y defectuosos entre otros y asignando responsabilidades dentro de la cadena de suministro.

**CE5.4** En un caso práctico debidamente caracterizado, con los resultados de un proceso de aprovisionamiento:

- Calcular los principales ratios de control y gestión de proveedores.
- Elaborar gráficos de resultados que permitan la interpretación de los resultados de los ratios.
- Clasificar los proveedores críticos según unos criterios de valoración definidos.

**CE5.5** En un caso práctico debidamente caracterizado de anomalías en la recepción de un pedido, explicar las posibles medidas que hay que adoptar para su resolución.

**CE5.6** En un caso práctico debidamente caracterizado, redactar un informe de evaluación de proveedores de manera clara y estructurada utilizando aplicaciones informáticas y conteniendo al menos: análisis de la situación, detección de problemas y puntos críticos, costes y conclusiones o propuesta de soluciones en caso de problemas de aprovisionamiento.

**C6:** Elaborar la documentación relativa al control, registro e intercambio de información con proveedores, siguiendo los procedimientos de calidad y utilizando aplicaciones informáticas.

**CE6.1** Definir el sistema de recogida y tratamiento de datos generados en el proceso de aprovisionamiento.

**CE6.2** Dado un proceso de aprovisionamiento debidamente caracterizado, dibujar un diagrama de flujo de información señalando los departamentos de una empresa y los demás agentes logísticos que intervienen en la actividad de aprovisionamiento del proceso de aprovisionamiento definido.

**CE6.3** Definir los aspectos que deben figurar en los documentos internos de registro y control del proceso de aprovisionamiento.

**CE6.4** Explicar los distintos tipos de documentos utilizados para el intercambio de información con proveedores: órdenes de compra, programas de entrega en firme y planificadas, avisos de envío/recepción, albaranes de entrega, facturas, especificaciones del producto y ofertas, utilizando soportes convencionales y sistemas de transmisión electrónica de información.

**CE6.5** Diseñar una base de datos que centralice los ficheros de proveedores, artículos, el estado de los inventarios, compradores, ofertas, órdenes abiertas y recepciones entre otros.

**CE6.6** En un supuesto, convenientemente caracterizado, de información procedente del proceso de aprovisionamiento:

- Determinar el tipo de información que se va a manejar asignándole la codificación y las propiedades precisas para su adecuado procesamiento posterior.
- Agrupar la información en tablas de forma homogénea identificándolas convenientemente y evitando la existencia de información redundante.

- Asegurar la fiabilidad e integridad de la gestión de los datos ante la eliminación o actualización de registros evitando duplicidades o información no relacionada.
- Manejar con precisión las utilidades de la aplicación que permitan realizar consultas de información.
- Aplicar procedimientos que optimicen el registro y consulta de la información.

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

C3, C4, C5 y C6 respecto a todos sus CE.

### Otras Capacidades:

Demostrar un buen hacer profesional.

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

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

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

## Contenidos

### 1 Gestión de compras en la función de aprovisionamiento

Previsión de necesidades: plan de compras y programa de necesidades. Identificación de fuentes de suministro y búsqueda de proveedores. Petición de ofertas y pliego de condiciones de aprovisionamiento. Elementos del contrato de compraventa/suministro. Criterios de selección/evaluación de proveedores: económicos, servicio y calidad. Análisis comparativo de ofertas de proveedores: el fichero de proveedores.

### 2 Seguimiento y control de proveedores

Proceso de aprovisionamiento. Ordenes de pedido/entrega. Recepción, identificación y verificación de pedidos. Seguimiento del pedido. Control de salidas. Diagrama de flujo de documentación: seguimiento on-line y off-line. Aplicaciones informáticas de gestión y seguimiento de proveedores. Registro y valoración de proveedores: archivo y actualización.

### 3 Técnicas de comunicación en la gestión de proveedores

Los procesos de comunicación en la gestión de proveedores. Técnicas de comunicación en contextos nacionales e internacionales. Las relaciones con proveedores: motivos de satisfacción y discrepancias. Sistemas de comunicación e información con proveedores: transmisión electrónica de datos.

### 4 Técnicas de negociación con proveedores

Etapas del proceso de negociación. Estrategias y actitudes en la negociación. Cualidades del negociador: comunicación, persuasión y habilidades. Preparación de la negociación. Análisis de las situaciones de partida: fortalezas y debilidades propias y de la otra parte. Argumentación y tratamiento de objeciones. Estrategia ante situaciones especiales: monopolio, proveedores exclusivos y otras.

## Parámetros de contexto de la formación

### Espacios e instalaciones

Aula de gestión de 45 m<sup>2</sup>

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con gestión de proveedores en empresas industriales y/o empresas de gran distribución, se acreditará mediante una de las formas siguientes:
  - Formación académica de Licenciado y de otras de superior nivel relacionadas con este 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

### OPTIMIZACIÓN DE LA CADENA LOGÍSTICA

Nivel:	3
Código:	MF1005_3
Asociado a la UC:	UC1005_3 - COLABORAR EN LA OPTIMIZACIÓN DE LA CADENA LOGÍSTICA CON LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN
Duración (horas):	120
Estado:	BOE

#### Capacidades y criterios de evaluación

**C1:** Definir las fases y operaciones a realizar dentro de la cadena logística de acuerdo con los niveles de servicio y la calidad establecidos para realizar el seguimiento de las mercancías.

**CE1.1** Describir las características básicas de la cadena logística identificando las actividades, fases y agentes que participan (proveedores, centros de producción, transporte primario, zonas de tránsito, depósitos, almacenes, centros de compras y distribución, transportistas, puntos de venta, cliente) y las relaciones entre ellos.

**CE1.2** Representar mediante diagramas los flujos físico, de información y económicos en las distintas fases de la cadena logística calculando la duración total del proceso y el camino crítico.

**CE1.3** Diferenciar los objetivos y ventajas de la gestión de la cadena logística como un proceso integrador de proveedores y clientes.

**CE1.4** A partir de un caso práctico debidamente caracterizado, establecer los elementos básicos de la base de datos que recoja la información necesaria para el seguimiento de la mercancía en toda la cadena logística, señalando al menos:

- Delegaciones/almacenes, centros de producción y distribución de la cadena logística.
- Datos de clientes (puntos de entrega/recogidas, domicilio, pedidos).
- Datos de proveedores de servicios (transportistas, consignatarios, cargadores, condiciones de servicio).
- Datos de agentes, transitarios y delegados disponibles a nivel internacional.
- Entre otros.

**CE1.5** Valorar la gestión de operaciones de logística inversa para la optimización y cierre de la cadena logística.

**CE1.6** Describir las causas para implantar sistemas de logística inversa, regulación, política de devolución, estacionalidad, unidades de carga entre otros.

**C2:** Calcular costes logísticos en función de las variables que intervienen en la ejecución del servicio de distribución, para elaborar un presupuesto del servicio logístico.

**CE2.1** Describir los costes logísticos directos e indirectos, fijos y variables, considerando todos los elementos de una operación logística tipo, desde su origen hasta su destino.

**CE2.2** Valorar las distintas alternativas en los diferentes modelos o estrategias de distribución de mercancías: red logística propia, centros de distribución, red de almacenes propios o arrendados, envíos directos, entre otros.

**CE2.3** Calcular el coste unitario de una operación logística a partir de las condiciones establecidas y considerando al menos:

- Coste de adquisición.
- Coste de transporte (por entrega, por kilómetros entre otros).
- Coste de almacenamiento.
- Coste de gestión.
- Costes de manipulación.
- Costes indirectos (seguros, impuestos, comisiones entre otros).
- Coste de devoluciones.

**CE2.4** Enumerar las situaciones en que pueden producirse costes no previstos y analizar la posibilidad de repercutirlo al cliente.

**CE2.5** Elaborar el escandallo de costes de una operación a partir de las condiciones establecidas aplicando las normas de valoración propuestas a nivel internacional (incoterms, entre otras).

**CE2.6** Proponer medidas para la minimización de los costes logísticos y maximización de la rentabilidad, valorando la responsabilidad corporativa en la gestión de residuos, desperdicios, devoluciones caducadas y embalajes entre otros.

**CE2.7** Identificar los gastos y responsabilidades imputables a cada uno de los agentes de la cadena logística.

**CE2.8** A partir de un caso práctico debidamente caracterizado, aplicar criterios de asignación de costes entre proveedores y clientes en función del medio de transporte y la forma de contratación del servicio.

**C3:** Analizar y controlar las incidencias más habituales en la cadena logística y los procedimientos oportunos para resolverlas.

**CE3.1** Explicar el concepto de incidencias e imprevistos en la prestación de un servicio de distribución.

**CE3.2** Enumerar los factores que pueden originar incidencias en la cadena logística: carga y descarga, transporte y entrega de mercancías entre otros.

**CE3.3** Describir las incidencias más comunes que pueden presentarse en la cadena logística y los ratios e indicadores de calidad del proceso KPI (Indicadores clave del proceso):

- Entregas a tiempo: % de entregas a tiempo.
- Entregas competas: % de entrega completas.
- Calidad en la entrega: % pedidos con incidencias.
- Tiempo de descarga: % pedidos descargados a tiempo.

**CE3.4** Definir los sistemas de localización y seguimiento de mercancías a través de las comunicaciones vía satélite, radiofrecuencia y GPS entre otros, para controlar y garantizar la localización de la mercancía y asignación de responsabilidades.

**CE3.5** Explicar en función del tipo de incidencia, el lugar y la fase de la cadena en que se produce, a quién es imputable y qué solución se le da.

**CE3.6** En un supuesto práctico debidamente caracterizado en el que se da una incidencia en la cadena determinar cómo se debe actuar, a quién se informa y qué medidas se toman para evitar el caso en el futuro.

**CE3.7** Describir un sistema de control y registro de incidencias (documentadas) en el que se contemplan al menos, conceptos como: tipo de incidencia, cliente, proveedor, transporte y producto.

**CE3.8** A partir de casos prácticos debidamente caracterizados, en los que se produce una incidencia imputable en principio a embalaje, estiba, transporte, receptor, preparación de la carga, horario de entrega y/o siniestro entre otros:

- Explicar las medidas correctoras que se deben tomar para cada tipo de incidencia cuando se produce de manera repetitiva.
- Identificar los límites de responsabilidad de cada uno de los agentes y la posibilidad de cobertura por medio de un seguro de incidencias.
- Seleccionar distintas pólizas de seguro según criterios de ahorro de costes y calidad de servicio en atención a los elementos básicos de las pólizas y sus coberturas.

**C4:** Utilizar los sistemas de información y comunicación adecuados para la gestión y atención de las relaciones con el cliente/proveedor de una cadena logística.

**CE4.1** Describir las principales utilidades de los sistemas de información y comunicación en la cadena logística.

**CE4.2** En diferentes supuestos prácticos, utilizar conforme a lo especificado sistemas de información y comunicación con los agentes implicados en la cadena.

**CE4.3** Identificar los principales sistemas de comunicación habituales y de conexión vía satélite en el sector.

**CE4.4** Identificar y manejar al nivel de usuario, sistemas de intercambio de información vía EDI en las comunicaciones con clientes, proveedores, plataformas logísticas o centros de distribución de cargas, agentes, transitarios y administraciones públicas.

**CE4.5** Ante un supuesto práctico de recepción y envío de información a través del correo electrónico y fax:

- Identificar el contenido y los destinatarios de la información.
- Canalizar la información a la totalidad de los implicados.
- Registrar los datos de recepción movimientos y entregas de las mercancías para el seguimiento de la misma.
- Transmitir la información a través de fax, EDI y correo electrónico.

**CE4.6** Ante una comunicación verbal, oral o escrita, interpretando la información y órdenes recibidas:

- Producir mensajes orales claros y precisos, utilizando el vocabulario específico y las técnicas de comunicación adecuadas.
- Transmitir la información elaborada utilizando el soporte electrónico adecuado, EDI u otros.

**CE4.7** Interpretar y analizar la información escrita en el ámbito del almacenaje de mercancías.

**CE4.8** Traducir, analizar e interpretar adecuadamente la normativa redactada que afecta al sector del almacenaje de mercancías.

**CE4.9** Ante un supuesto de comunicación escrito:

- Interpretar el texto propuesto, analizando los datos fundamentales para llevar a cabo las acciones oportunas.
- Redactar y/o cumplimentar documentos e informes relacionados con el caso propuesto, utilizando la terminología específica del sector del almacenaje y transporte, con corrección, claridad y precisión.

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

C3 y C4, respecto a todos sus CE

### Otras Capacidades:

Demostrar un buen hacer profesional.

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

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.  
Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.  
Respetar los procedimientos y normativas internas de la empresa.

## Contenidos

### 1 Logística integral en la empresa

La función logística en la empresa. Calidad total y "just in time". Gestión de la cadena logística en la empresa. Análisis de la cadena logística o de suministro de la empresa: Definición y fases de la cadena. Análisis de los costes logísticos: costes directos e indirectos de la cadena. Control de costes en la cadena logística.

### 2 Logística inversa

Tratamiento de devoluciones. Costes afectos a las devoluciones. Sistemas de información. Evaluación de las causas. Reutilización de unidades y equipos de carga. Pools de paletas. Contenedores y embalajes reutilizables.

### 3 Servicio al cliente

Elementos del servicio al cliente. Mejora continua de procesos. Optimización del coste y del servicio. Establecimiento de indicadores de gestión (KIP's). Medición y seguimiento de la satisfacción del cliente. Sistema de gestión de incidencias. La gestión de la calidad y el servicio al cliente.

### 4 Aplicación de sistemas de información y comunicación en logística

Tecnologías y sistemas de información en logística. Sistemas de comunicación aplicados a las operaciones logísticas: EDI, CRM, servicios Web y correo electrónico. Aplicación de los sistemas de información y seguimiento de las operaciones.

## Parámetros de contexto de la formación

### Espacios e instalaciones

Aula de gestión de 45 m<sup>2</sup>

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la colaboración en la optimización de la cadena logística con los criterios establecidos por la organización, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Ingeniero Técnico, Diplomado, Arquitecto Técnico o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

## MÓDULO FORMATIVO 4

### COMUNICACIÓN EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel:	2
Código:	MF9998_2
Asociado a la UC:	UC9998_2 - COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL
Duración (horas):	120
Estado:	BOE

#### Capacidades y criterios de evaluación

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

**CE1.1** Captar los puntos principales y detalles relevantes de mensajes grabados o de viva voz, bien articulados, que contengan instrucciones, indicaciones u otra información entre varios interlocutores.

**CE1.2** Comprender conversaciones informales en transacciones y gestiones cotidianas y estructuradas, o menos habituales, sobre temas de un entorno personal - identificación personal, intereses, otros-, familiar y profesional de clientes tipo.

**CE1.3** Interpretar instrucciones y mensajes orales, comprendiendo aspectos generales, realizando anotaciones y consiguiendo aclaraciones sobre aspectos ambiguos, siempre que pueda pedir que se le repita, o que se reformule, aclare o elabore algo de lo que se le ha dicho.

**CE1.4** En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, en una situación profesional definida en la que se simula la atención a un cliente:

- Identificar las demandas formuladas oralmente por el cliente, interno o externo, explicando las ideas principales a un superior.
- Identificar los elementos no verbales de comunicación, haciendo evidente al interlocutor que se le presta la atención requerida.
- Realizar anotaciones sobre elementos importantes del mensaje mientras se escucha el mismo.
- Aplicar estrategias para favorecer y confirmar la recepción del mensaje.

**C2:** Aplicar técnicas de interpretación con un nivel de usuario básico en documentos escritos en lengua inglesa, con distintos tipos de informaciones y formato, garantizando la comprensión de textos cortos y simples, que traten de asuntos cotidianos o de su área de interés o especialización.

**CE2.1** Interpretar el sentido general, los puntos principales e información relevante de documentos con léxico habitual o menos frecuente, dentro de un área de interés o especialidad

profesional e identificar herramientas y recursos de traducción de acceso rápido, justificando su uso.

**CE2.2** Interpretar el mensaje de cartas, faxes o correos electrónicos de carácter formal, oficial o institucional como para poder reaccionar en consecuencia.

**CE2.3** Localizar con facilidad información específica de carácter concreto en textos periodísticos en cualquier soporte, bien estructurados y de extensión media, reconociendo las ideas significativas e identificando las conclusiones principales siempre que se puedan releer alguna de las partes.

**CE2.4** Identificar, entendiendo la información específica de carácter concreto en páginas Web y otros materiales de referencia o consulta claramente estructurados sobre asuntos ocupacionales relacionados con su especialidad o con sus intereses.

**CE2.5** En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de documentos reales y habituales pertenecientes al campo de especialización:

- Identificar el tipo de información solicitada en cada apartado a fin de dar cumplida contestación.
- Identificar las características del tipo de documento incorporando la información demandada.
- Extraer detalles específicos tales como nombres, horas, fechas, tarifas, cuotas, precios, características técnicas, u otras, de fuentes y textos diversos.
- Interpretar con exactitud expresiones específicas del ámbito profesional.
- Inferir el posible significado de palabras y expresiones desconocidas a partir del análisis del contexto en el que se encuentran.
- Traducir el contenido de los documentos garantizando el respeto a la temática de la actividad profesional.
- Comprobar la comprensión y comunicarlo a la persona responsable.

**CE2.6** Comprender la información específica de carácter concreto en avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro.

**CE2.7** Contextualizar la información traducida en textos escritos en lengua inglesa con un nivel de usuario básico.

**CE2.8** Traducir la documentación no compleja ni extensa de manera precisa, utilizando las herramientas de traducción adaptadas a la comprensión del texto.

**C3:** Expresarse oralmente, en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, demostrando claridad y detalle, en situaciones tipo no complejas del ámbito social y profesional, adecuando el discurso a la situación comunicativa.

**CE3.1** Identificar transacciones y gestiones tales como estructuras, registros y formalidades obteniendo los datos precisos para el desarrollo de la actividad profesional.

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

- Transmitir el mensaje propuesto de forma precisa, clara.
- Describir oralmente las fases de las instrucciones o procedimientos propuestos, demostrando precisión.
- Utilizar el vocabulario correspondiente, así como otros elementos del lenguaje que produzcan un discurso claro y coherente.
- Expresar sugerencias comprobando su efecto sobre el interlocutor.
- Ofrecer la información verbal de forma clara en un discurso comprensible.

**CE3.3** Analizar la información no oral que se produce en intercambios o conversaciones para ser contrastada con el contexto y así conseguir los datos a obtener.

**CE3.4** Participar en conversaciones sencillas, formales, entrevistas y reuniones de carácter laboral, sobre temas habituales en estos contextos, intercambiando información y opiniones

**CE3.5** Utilizar con corrección el léxico específico del ámbito profesional con flexibilidad, adaptándolo a las características socioculturales del interlocutor y a las del contexto comunicativo dado, adecuando la formulación del discurso, el registro y los elementos no verbales de la comunicación.

**C4:** Mantener conversaciones comprensibles, en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, comprendiendo y proporcionando explicaciones en situaciones habituales tipo, rutinarias del ámbito profesional.

**CE4.1** En un supuesto práctico de intercambio de información oral, en simulaciones previamente definidas de atención y asesoramiento de clientes a través de conversaciones uno a uno:

- Aplicar las normas de protocolo en el discurso con el interlocutor.
- Informar utilizando las normas de protocolo y cortesía en el registro lingüístico.
- Emplear las estructuras y fórmulas de cortesía de la lengua y cultura del interlocutor, aplicándolas en saludos, despedidas, ofrecimientos, peticiones u otras.
- Expresarse con corrección, de manera comprensible, empleando las expresiones léxicas específicas adecuadas a la actividad profesional.
- Valorar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

**CE4.2** Utilizar el vocabulario técnico adecuado en el marco de la actividad profesional, demostrando el nivel de eficacia y corrección que permita la comunicación, utilizando las expresiones técnicas habituales en las conversaciones con pautas de cortesía asociadas a la cultura de la lengua utilizada y del interlocutor.

**CE4.3** En un supuesto práctico de intercambio de información oral, previamente definido en el que se plantean situaciones delicadas o conflictivas:

- Identificar las normas de protocolo, aplicándolas en el saludo al interlocutor.
- Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje y la entonación adecuada a la situación.
- Pedir disculpas comunicando de manera sucinta los errores cometidos.
- Reformular las expresiones en las que se presentan dificultades.
- Valorar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.
- Presentar la situación al superior responsable para que él se encargue de su resolución.

**C5:** Aplicar técnicas de redacción y cumplimentación de documentos profesionales sencillos y habituales en las actividades laborales, en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, de manera precisa y en todo tipo de soporte, utilizando el lenguaje técnico apropiado, y aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica.

**CE5.1** Utilizar con corrección los elementos gramaticales, los signos de puntuación y la ortografía de las palabras de uso general y de las especialidades de su actividad profesional, así como un repertorio de estructuras habituales relacionadas con las situaciones más predecibles, no generando en ningún caso malentendidos y generando efecto de profesionalidad en el destinatario.

**CE5.2** Incorporar a la producción del texto escrito los conocimientos socioculturales y sociolingüísticos adquiridos relativos a relaciones interpersonales y convenciones sociales, seleccionando y aportando información, ajustando la expresión al destinatario, al propósito comunicativo, al tema tratado y al soporte textual con cortesía.



**CE5.3** En un supuesto práctico de gestión de reclamaciones, incidencias o malentendidos:

- Identificar los documentos para la formalización de la gestión deseada.
- Describir por escrito las características esenciales de la información o requerimiento propuesto.
- Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje adecuado a la actividad profesional.
- Redactar un conjunto de instrucciones dirigidas al destinatario propio de la comunicación.
- Complimentar el documento específico detallando los datos requeridos con precisión.
- Resumir las informaciones procedentes de diversas fuentes en un informe breve y sencillo.
- Verificar la corrección gramatical y ortográfica del texto.
- Pedir disculpas comunicando de manera clara y sencilla los errores cometidos.

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

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.5; C3 respecto a CE3.2; C4 respecto a CE4.1 y CE4.3; C5 respecto a CE5.3

### Otras Capacidades:

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo

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

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

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

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

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

## Contenidos

### 1 Comprensión del mensaje oral emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico

Comprensión de textos orales: expresión e interacción.

Estrategias de comprensión: movilización de información previa sobre tipo de tarea y tema, identificación del tipo textual, adaptando la comprensión al mismo, distinción de tipos de comprensión, formulación de hipótesis sobre contenido y contexto, reformulación de hipótesis e información a partir de la comprensión de nuevos elementos, reconocimiento del léxico escrito común, distinción y aplicación a la comprensión del texto oral, los significados y funciones específicos generalmente asociados a diversas estructuras sintácticas de uso común según el contexto de comunicación, aspectos socioculturales y sociolingüísticos: convenciones sociales, normas de cortesía y registros; costumbres, valores, creencias y actitudes.

Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales.

Estructuras sintáctico-discursivas: léxico oral de uso común (recepción).

Patrones sonoros acentuales, rítmicos y de entonación.

### 2 Elaboración del mensaje oral emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico

Producción de textos orales: expresión e interacción.

Estrategias de producción.



Planificación: concebir el mensaje con claridad, distinguiendo su idea o ideas principales y su estructura básica, adecuar el texto al destinatario, contexto y canal.

Ejecución: expresar el mensaje con claridad y coherencia, estructurándolo adecuadamente y ajustándose, en su caso, a los modelos y fórmulas de cada tipo de texto, reajustar la tarea o el mensaje, tras valorar las dificultades y los recursos disponibles, apoyarse en y sacar el máximo partido de los conocimientos previos, compensar las carencias lingüísticas mediante procedimientos lingüísticos, paralingüísticos o paratextuales.

Lingüísticos: definir o parafrasear un término o expresión, pedir ayuda, señalar objetos, usar deícticos o realizar acciones que aclaran el significado, usar lenguaje corporal culturalmente pertinente -gestos, expresiones faciales, posturas, contacto visual o corporal- y cualidades prosódicas convencionales.

Aspectos socioculturales y sociolingüísticos.

Estructuras sintáctico-discursivas: léxico oral de uso común (producción).

### 3 Comprensión del mensaje escrito emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico

Comprensión de textos escritos: expresión e interacción.

Estrategias de comprensión: identificación de información esencial, los puntos más relevantes y detalles importantes en textos, distinción de tipo de texto y aplicar las estrategias más adecuadas para comprender el sentido general, la información esencial, los puntos e ideas principales o los detalles relevantes del texto, aplicación a la comprensión del texto, los conocimientos sociolingüísticos, inferencia y formulación de hipótesis sobre significados a partir de la comprensión de distintos elementos, distinción de la función o funciones comunicativas principales del texto, reconocimiento del léxico escrito común y estructuras sintácticas de uso frecuente.

Aspectos socioculturales y sociolingüísticos.

Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales.

Estructuras sintáctico-discursivas: léxico escrito de uso común (producción).

Patrones gráficos y convenciones ortográficas.

### 4 Producción del mensaje escrito emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico

Producción de textos escritos: expresión e interacción.

Estrategias de producción. Planificación: movilizar las competencias generales y comunicativas con el fin de realizar eficazmente la actividad profesional, localizar y usar recursos lingüísticos o temáticos.

Ejecución: expresar el mensaje con claridad ajustándose a los modelos y fórmulas de cada tipo de texto, reajustar la tarea o el mensaje tras valorar las dificultades y los recursos disponibles, apoyarse en y sacar el máximo partido de los conocimientos previos, ajustarse a los patrones ortográficos, de puntuación y de formato de uso común, y algunos de carácter más específico.

Aspectos socioculturales y sociolingüísticos.

Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales.

Estructuras sintáctico-discursivas: léxico escrito de uso común (producción).

## Parámetros de contexto de la formación

### Espacios e instalaciones

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

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

### Perfil profesional del formador o formadora:

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

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

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

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