

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

Organización del transporte y la distribución

| | |
|-----------------------|----------------------|
| Familia Profesional: | Comercio y Marketing |
| Nivel: | 3 |
| Código: | COM317_3 |
| Estado: | BOE |
| Publicación: | RD 109/2008 |
| Referencia Normativa: | RD 930/2020 |

Competencia general

Organizar y controlar las operaciones de transporte de mercancías para optimizar el proceso logístico de acuerdo con las especificaciones establecidas, plazo y mínimo coste, garantizando la integridad y seguimiento de las mercancías durante el proceso, cumpliendo la normativa vigente de transporte y utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa.

Unidades de competencia

- UC1012_3:** Organizar, gestionar y controlar la distribución capilar de mercancías.
- UC1013_3:** Organizar, gestionar y controlar las operaciones de transporte de larga distancia.
- 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 propia y ajena en empresas de cualquier sector, organizando operaciones de transporte capilar y/o larga distancia favoreciendo la optimización de la cadena logística dentro del departamento logístico o de tráfico.

Sectores Productivos

En todos los sectores productivos, públicos y privados, organizando el reparto y/o transporte de mercancías y, en concreto, en el sector del transporte, en agencias, empresas transitorias, almacenistas-distribuidores y operadores logísticos. Dentro del sector público en organismos y organizaciones que realicen actividades de logística y distribución de mercancías o productos.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

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

- Técnico en logística del transporte
- Agente de planificación del transporte
- Jefe de tráfico de operaciones de transporte por carretera
- Jefe de tráfico en actividades de transporte combinado terrestre/marítimo/aéreo

Formación Asociada (450 horas)

Módulos Formativos

- MF1012_3:** Distribución capilar (90 horas)
MF1013_3: Transporte de larga distancia (120 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

Organizar, gestionar y controlar la distribución capilar de mercancías.

Nivel: 3
Código: UC1012_3
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Dimensionar la flota de vehículos para conseguir niveles óptimos de costes y calidad del servicio.

CR1.1 Las características de la flota de vehículos: número, tipo, equipo de carga y descarga y capacidad, se definen en función de los tipos y volúmenes de las mercancías previstos, destinos y número de pedidos, entre otros.

CR1.2 Las alternativas de utilización de la flota, con vehículos propios o ajenos, contratados en exclusividad, puntual o esporádicamente, se analizan proponiendo la más adecuada en función del nivel de servicio, flujos de entrada y salida, tipo de mercancías, pesos y dimensiones máximos permitidos y los costes, entre otros.

CR1.3 La documentación técnica y administrativa de los vehículos de la flota se comprueba que cumplen con la normativa vigente en materia de circulación y en caso contrario se disponen los medios para su consecución.

CR1.4 El equipo y/o accesorios necesarios para asegurar la estabilidad y facilitar la manipulación de la carga en los vehículos se definen según el tipo de vehículo, fragilidad o dificultad de las mercancías, normativa de seguridad y/o recomendaciones del fabricante o proveedor de los vehículos o mercancías.

CR1.5 El coste del sistema de distribución por vehículo, por carga o producto se calcula considerando los ratios de coste por Kilómetro recorrido, coste de carga y descarga, coste de devoluciones, entre otros.

CR1.6 Las posibles desviaciones en los costes por Kilómetro, cliente, producto o servicio y/o errores en las recogidas y repartos se analizan considerando modificaciones en el sistema de reparto que permitan controlar o reducir esos costes.

RP2: Confeccionar rutas de reparto de forma que se minimice el tiempo y el recorrido a realizar para la utilización óptima de los medios disponibles.

CR2.1 El sistema de planificación de las rutas de reparto se elige en función del área de distribución, puntos de recogida y/o entrega, plazos disponibles y limitaciones existentes utilizando modelos de organización de rutas reconocidos o aplicaciones informáticas de planificación de rutas.

CR2.2 Las rutas de reparto se elaboran a partir de la base de datos disponible, utilizando aplicaciones informáticas de elaboración de rutas y considerando al menos los siguientes aspectos:

- Red vial y carreteras de la zona de influencia o reparto.
- Localización de los puntos de recogida y entrega de las mercancías
- Restricciones municipales de acceso de vehículos, puntos de carga y descarga, horarios comerciales, tráfico y días festivos, entre otros.

- Características de los vehículos: capacidades en función de las unidades de carga empleadas, horarios de transporte, tiempos de descanso y tipo de vehículo entre otros.

- Conductores, ayudantes, transportistas o proveedores de servicio de reparto disponibles.

CR2.3 La normativa de tiempos de trabajo, conducción y descanso se aplica en la elaboración de rutas optimizando tiempos y distancias definidos en cada una definiendo el personal, conductores y ayudantes necesarios.

CR2.4 La hoja de ruta se elabora especificando la carga a transportar -número de bultos, identificación y tipo de mercancías- con tiempo suficiente, en su caso, para la preparación de las mercancías a distribuir o recogida puntual de la mercancía.

CR2.5 La asignación de rutas, se realiza en función de la capacidad del vehículo, características de las mercancías, recorrido, permisos y autorizaciones necesarias y limitaciones viales y/o legales del vehículo o conductor para realizar el servicio.

RP3: Definir las condiciones de subcontratación del servicio de reparto y controlar su cumplimiento para asegurar la calidad del servicio de reparto.

CR3.1 Los requisitos, permisos y autorizaciones necesarias de los conductores y vehículos a subcontratar se definen en función del tipo de operación y mercancía a repartir o recoger.

CR3.2 Las condiciones económicas: tarifas, recargos por manejos adicionales, tiempos de espera, tiempo de tránsito y/o primas de actividad para los conductores de la empresa se fijan de forma realista de acuerdo a las tarifas de mercado y política de remuneración de la empresa.

CR3.3 Los transportistas o repartidores se seleccionan en función de los criterios establecidos por la empresa, fiabilidad, coste y calidad del servicio transmitiéndose al responsable del pago de servicio de transporte las condiciones alcanzadas con los mismos.

CR3.4 Las condiciones del reparto, muelles y/o puntos de recogida y entrega, plazo y horario de entrega se acuerdan con los transportistas seleccionados para realizar el servicio asegurando su comprensión y evitando confusiones.

CR3.5 La carta de porte, albarán, documento establecido o acuerdo verbal sobre el servicio de transporte subcontratado se realiza considerando todos los elementos necesarios que garanticen el cumplimiento del servicio de transporte.

CR3.6 Las condiciones de manipulación de la carga y/o mercancía, previamente fijadas de acuerdo con las normas de seguridad e higiene establecidas, se transmiten a los conductores y/o repartidores de manera clara y precisa garantizando la minimización de los riesgos ambientales y laborales.

CR3.7 El cumplimiento, por parte de los transportistas/conductores, de las condiciones pactadas se controla, comprobando la realización efectiva del servicio de reparto y registrando las incidencias detectadas.

CR3.8 En caso de incumplimiento del servicio de reparto subcontratado, se analizan las causas con los transportistas/repartidores, delimitando las responsabilidades de las partes recurriendo en caso necesario a la resolución arbitral de las diferencias de acuerdo al procedimiento establecido por la organización y en los límites de su responsabilidad.

RP4: Supervisar las operaciones de distribución/reparto resolviendo las incidencias y reclamaciones para mejorar el nivel de satisfacción del cliente y la calidad del servicio prestado.

CR4.1 El seguimiento diario de la flota de vehículos y los servicios se realiza contabilizando las entradas y salidas de vehículos y disponiendo de información exacta y puntual de la situación de los vehículos, servicios realizados utilizando, en su caso, sistemas de seguimiento y localización

de vehículos en ruta, GPS "Sistema de Posicionamiento Global", sistemas de radiofrecuencia y PDAs entre otros.

CR4.2 Las incidencias que se producen en los repartos se clasifican por motivos, áreas de distribución, vehículos, clientes, proveedores y transportistas detectando situaciones repetitivas que requieran actuaciones correctoras.

CR4.3 Las incidencias y reclamaciones de mercancías, se resuelven con prontitud y efectividad, informando al cliente/departamento de la empresa que corresponda de la situación acontecida.

CR4.4 Ante las desviaciones en los plazos y errores de entrega, se proponen las soluciones y medidas correctoras favoreciendo la mejora continua del sistema de distribución de la organización.

CR4.5 Las actuaciones correctoras se definen evaluando los recursos y medios necesarios en las incidencias más comunes.

CR4.6 Las incidencias y resoluciones de las operaciones previstas se transmiten a los clientes, internos o externos, garantizando la fluidez de la información, satisfacción del cliente y calidad de servicio de reparto.

CR4.7 La calidad en la prestación del servicio, y el nivel de satisfacción del cliente, se verifican mediante el estudio de las incidencias detectadas y reclamaciones presentadas en los albaranes de entrega recibidos.

CR4.8 En caso de deterioro de la mercancía, robo o cualquier otro siniestro asegurado por la empresa, las instrucciones y procedimiento para ejecutar la póliza de seguro, según las condiciones establecidas, se transmiten a los transportistas, clientes o responsables de manera clara y comprobando que son entendidas adecuadamente.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos informáticos: ordenadores personales en red con conexión a Internet. Aplicaciones informáticas de gestión/planificación de rutas, procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos para confección de rutas. Sistemas informáticos de localización de vehículos: GPS, Sistemas de radiofrecuencia, PDA entre otros. Material de oficina.

Productos y resultados

Dimensión de flota de reparto, propia y/o ajena. Organización del sistema de distribución capilar. Confección de rutas de reparto. Hoja de ruta. Acuerdo de condiciones de subcontratación con transportistas/distribuidores/repartidores ajenos a la empresa. Carta de porte. Control de cumplimiento y calidad del reparto de mercancías, entregas y recogidas puntuales. Resolución de incidencias en el reparto. Propuesta de acciones correctoras en el sistema de distribución capilar. Inicio tramitación de siniestros.

Información utilizada o generada

Documentación técnica y administrativa de vehículos, mercancías y órdenes de pedido/servicio de reparto. Tarifas de transporte capilar. Subcontrato de servicio de reparto. Condiciones de manipulación de la mercancía. Normas de seguridad e higiene en la manipulación de mercancías. Información de pedidos u órdenes de distribución. Callejero. Mapa de carreteras. Base de datos de clientes, puntos de entrega y destino, vehículos, conductores y proveedores de servicios. Normativa vigente sobre tiempos de trabajo, conducción y descanso. Normas de prevención de riesgo en el trabajo. Incidencias del reparto. Póliza de seguro del transporte y mercancía.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2

Organizar, gestionar y controlar las operaciones de transporte de larga distancia.

Nivel: 3
Código: UC1013_3
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Seleccionar la ruta y combinación posible de distintos modos de transporte de una operación de transporte, al menor coste posible, y de acuerdo a las especificaciones recibidas.

CR1.1 La información necesaria de la operación de transporte se obtiene del cliente, interno o externo, considerando todos los elementos que van a afectar a la operación y, al menos: punto de origen y destino, paradas o puntos intermedios obligatorios, características de la mercancía, volumen, peso, fragilidad, peligrosidad, plazos disponibles, carácter de la operación, puntual o estable, contrato de suministro, entre otros.

CR1.2 Las rutas posibles y las alternativas o necesidad de combinación de distintos medio de transporte se definen determinando las ventajas y desventajas de cada una, las posibilidades de consolidación de la carga y riesgos del grupaje, los requerimientos específicos de las mercancías y/o clientes, la normativa de seguridad y/o transporte aplicable a la operación en su recorrido, el coste y el nivel calidad de servicio.

CR1.3 La ruta o viaje de la operación se confecciona a partir de las bases de datos o sistema de planificación de rutas disponible utilizando aplicaciones informáticas de elaboración de rutas y considerando al menos:

- Localización punto de recogida y entrega.
- Redes viarias y ferroviaria, plataformas logísticas, terminales, puertos y aeropuertos y, en su caso, red fluvial o tubería para determinados tipos de productos.
- Restricciones de transporte según tipo de mercancías y modo de transporte.
- Plazo, horario y normativa de tráfico, tiempos de descanso y conducción.
- Proveedores de servicios de distintos modos de transporte -aéreo, marítimo, ferroviario y por carretera- con sus respectivos requerimientos, plazos de entrega, frecuencias y tarifas.

CR1.4 La confección de rutas de transporte, con una frecuencia determinada -diaria, semanal o anual-, se realiza considerando el número de viajes, los transportistas, los clientes y las necesidades y características específicas de los distintos modos de transporte según el tipo de carga (general, a granel, peligrosa, extrapesada o especial).

CR1.5 El canal de contratación para cada modo de transporte se selecciona de acuerdo a las ofertas del mercado y a las especificaciones recibidas contemplando las posibilidades que ofrece la consolidación de cargas.

CR1.6 El coste por servicio y/o modo de transporte se obtiene a partir de las tarifas del proveedor del servicio de transporte correspondiente, de acuerdo con el volumen de las operaciones, las características de las mercancías, el recorrido y la estacionalidad del servicio.

CR1.7 Las alternativas de recorrido, consolidación de mercancías y/o combinación de distintos modos de transporte se transmiten al cliente o responsable superior valorando el coste de cada alternativa y argumentando las razones de la opción más adecuada, transbordos obligatorios entre otros.

RP2: Realizar las gestiones que garanticen el tránsito de las mercancías y/o unidades de carga o transporte, entre distintos países y modos de transporte, de acuerdo con la normativa vigente y especificaciones recibidas.

CR2.1 La documentación de la mercancía necesaria para su envío al destino acordado se comprueba que se adecua a los requerimientos previstos y a la normativa vigente.

CR2.2 Los documentos de transporte exigibles, desde su origen hasta su destino, según el modo o modos de transporte previstos en la operación, se comprueba que se adecuan a la normativa vigente y requerimientos del cliente y/o transportistas o proveedores del servicio de transporte:

- Conocimiento de embarque FIATA de transporte combinado (CTBL) "bill of lading"
- Conocimiento de embarque marítimo (B/L) o aéreo (AWB o HAWB y Master AWB).
- CMR o Carta de Porte por carretera.
- Carta de Porte por ferrocarril (CIM).

CR2.3 Los documentos de protección jurídica de la mercancía, seguro de la mercancía y de transporte se comprueba que cumplen con los requisitos de la operación, valor, fechas, plazos previstos advirtiendo a los responsables superiores de las divergencias, en su caso observadas, para su corrección en tiempo y forma con la compañía aseguradora.

CR2.4 Los documentos de tránsito de las mercancías por los distintos países se gestionan con antelación obteniendo los permisos y autorizaciones necesarias:

- T1/T2/T2L/T5.
- Cuaderno TIR.
- Cuaderno ATA.
- Documento administrativo de acompañamiento para productos sometidos a impuestos especiales.
- Guía de tránsito para productos sometidos a Impuestos especiales.
- Fichas y certificaciones de mercancías peligrosas.
- Certificados sanitarios necesarios.

y cumpliendo los requisitos necesarios para evitar demoras y retrasos, de acuerdo con las instrucciones recibidas y la normativa aplicable en cada caso.

CR2.5 Las gestiones aduaneras necesarias para la expedición el medio de transporte o equipo de carga cuando sea necesario se comprueba que se han realizado de acuerdo al régimen de tránsito establecido cumpliendo la normativa vigente.

CR2.6 El registro de la información procedente de la cumplimentación de cada tránsito o cambio de modo de transporte se realiza comprobando el cumplimiento de las especificaciones recibidas, los plazos y fechas previstas de llegada a cada punto de destino final o intermedio, puntos de carga y descarga, cambios de modo de transporte y/o llegada a aduanas, previstos durante el transporte, favoreciendo el seguimiento y trazabilidad de la mercancía en todo el trayecto.

RP3: Garantizar la integridad de las mercancías, desde su origen hasta su destino de acuerdo a la normativa vigente, modo/s de transporte/s, transbordos y consolidación/desconsolidación de cargas, establecidos para cumplir las condiciones de calidad del transporte.

CR3.1 Las medidas que garantizan la integridad de las mercancías durante la operación de transporte se comprueban que cumplen las especificaciones recibidas observando el adecuado embalaje o cobertura exterior que la proteja e identifique con señales o etiquetas visibles y/o electrónicas, sin necesidad de roturas, desplazamientos de la carga.

CR3.2 En el caso de consolidación de cargas, el grupaje de las mercancías se realiza atendiendo a la normativa vigente en materia de incompatibilidades de las mercancías y normalización, certificación y homologación de equipos o unidades de carga superiores, contenedores, plataformas de carga o paletas, contenedores flexibles o "big-bag" igloo entre otros.

CR3.3 La elección del embalaje para la protección física de las mercancías se realiza analizando la posible manipulación de las mercancías en los centros de carga -puertos, aeropuertos y terminales ferroviarias o de carretera- consolidación y desconsolidación de la carga y la existencia de regulaciones técnicas específicas que puedan restringir la entrada de las mercancías en los países receptores y de tránsito valorando la opción de embalar por lotes las mercancías en cajas o bultos normalizados para la paletización de la mercancía.

CR3.4 Las instrucciones para la estiba de la mercancía, colocación de las mercancías en la unidad de carga o modo de transporte, se transmiten a los manipuladores o proveedores del servicio advirtiendo de:

- La fragilidad de las mercancías y recomendaciones de manipulación, así como incompatibilidades con otras mercancías que compartan con ella la unidad de carga o transporte.
- Los transbordos, desconsolidaciones y consolidaciones de las mercancías.
- Valor y riesgo de las mercancías.
- Coeficiente de estiba para aprovechar el espacio disponible.

RP4: Supervisar operaciones de transporte de larga distancia de acuerdo con los objetivos especificados para asegurar la localización y calidad del servicio en cualquier momento del recorrido.

CR4.1 La información sobre los recorridos y situación de la mercancía, requerida o acordada con los clientes, se obtiene, diariamente o frecuencia determinada, garantizando su veracidad y registrándola utilizando, en su caso, los medios o aplicaciones establecidos de comunicación e información: correo electrónico, Internet, EDI, entre otros.

CR4.2 El seguimiento continuo de las operaciones se realiza verificando el paso por los puntos y/o aduanas establecidos y el cumplimiento de los plazos previstos utilizando los sistemas de información y comunicación establecidos: web, GPS, correo electrónico, fax entre otros.

CR4.3 Las instrucciones cursadas a los corresponsales, transitarios, consignatarios, agentes de aduanas, filiales y/o franquicias sobre la operación se controla que se ajustan al procedimiento o especificaciones recibidas.

CR4.4 Las reclamaciones procedentes de corresponsales, filiales, clientes, internos o externos o, en general, por los demandantes del servicio de transporte se analizan tratando de darle solución en el menor tiempo posible, informando al departamento de la empresa que corresponda.

CR4.5 El sistema de información y comunicación para facilitar el seguimiento e identificación de las mercancías, se establece con la antelación suficiente atendiendo al destino y la naturaleza de la mercancía, los embalajes y unidades superiores de carga utilizadas y a la posible consolidación de cargas con otros cargadores.

CR4.6 La llegada de la mercancía a los puntos de destino intermedio y/o final se comprueba utilizando los sistemas de información y comunicación disponibles: EDI -Intercambio Electrónico de Datos-, GPS, identificación por radiofrecuencia, comunicación móvil, PDA, correo electrónico y fax entre otros.

CR4.7 Las causas de las variaciones producidas durante la ruta y tiempo de viaje previsto se analizan buscando el origen de la misma y proponiendo, a los superiores, alternativas que eviten dichos desfases en caso de ser evitables.

CR4.8 En caso de siniestro, accidente, robo o cualquier caso asegurado mediante póliza de seguro se controla el procedimiento establecido en el contrato de seguro para la reclamación de daños notificando el siniestro y aportando de la documentación exigida en el mismo.

CR4.9 Los errores y fallos repetitivos en las entregas, puntualidad o cualquier otro indicador de calidad del servicio de transporte se controlan mediante la clasificación y análisis de las incidencias por motivos, clientes, rutas, modos de transporte, corresponsales y/o proveedores de transporte proponiendo actuaciones correctoras de manera permanente.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos informáticos: ordenadores personales en red local con conexión a Internet. Aplicaciones informáticas de planificación de rutas, procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos. Tecnologías de información y comunicación (TIC), GPS, correo electrónico, fax, EDI. Sistemas de radiofrecuencia, comunicación móvil y PDA.

Productos y resultados

Confeción de rutas y transporte uni/multimodal. Cálculo de coste de distintas rutas y alternativas de transporte y sus operaciones auxiliares. Protección física de la mercancía. Consolidación o grupaje de mercancías. Identificación, señalización y rotulación de mercancía objeto de grupaje. Prevención de riesgos en operaciones de transporte multimodal. Gestión de Grupaje. Gestión de equipos o unidades de carga y consolidación. Contenerización de la mercancía. Normas de estiba y colocación de la mercancía. Documentación y autorizaciones de tránsito.

Información utilizada o generada

Información sobre el pedido u orden de servicio de transporte, requerimientos de las mercancías a transporte, transbordos y normas de manipulación, conservación e identificación. Localización de los puntos de origen y destino de las mercancías. Red de infraestructuras y plataformas logísticas. Bases de datos y aplicaciones de seguimiento de mercancías. Tarifas de distintos modos de transporte. Costes de operaciones auxiliares al transporte de larga distancia. Normativa vigente y recomendaciones en materia de normalización, certificación y homologación de embalaje, cajas, paletización y acondicionamiento de mercancías para el transporte de larga distancia.

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 transmite 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

Distribución capilar

| | |
|-------------------|--|
| Nivel: | 3 |
| Código: | MF1012_3 |
| Asociado a la UC: | UC1012_3 - Organizar, gestionar y controlar la distribución capilar de mercancías. |
| Duración (horas): | 90 |
| Estado: | BOE |

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Definir un sistema de distribución capilar analizando las necesidades de recursos para garantizar el servicio de reparto de mercancías.

CE1.1 Describir los medios físicos y organizativos de una empresa/departamento que realiza reparto y distribución de mercancías haciendo especial hincapié en la organización de la flota u operaciones de reparto del servicio o departamento de explotación o tráfico.

CE1.2 Explicar las características específicas de las empresas o departamentos logísticos y/o de distribución de mercancía, paquetería y operadores logísticos.

CE1.3 Explicar los criterios para establecer la dimensión óptima de la flota de vehículos propia o ajena en función del área, volumen de la mercancía y necesidades del servicio de reparto.

CE1.4 Identificar las características básicas del sector de empresas de reparto, distribuidores y repartidores autónomos y formas de comercialización de la distribución capilar.

CE1.5 En un caso práctico debidamente caracterizado, argumentar el número de vehículos propios y/o ajenos, en exclusividad o esporádicos, necesarios en función del peso, volumen y características de las mercancías, puntualidad y plazo de entrega, justificando el coste de la distribución capilar.

CE1.6 Identificar las limitaciones establecidas por las normativas municipales en materia de tráfico, horarios, contaminación de gases, ruidos y residuos, así como los elementos y equipos de atenuación más utilizados interpretando informes técnicos sobre emanaciones contaminantes de gases y ruidos generados por los vehículos de la flota de reparto.

CE1.7 En un caso práctico debidamente caracterizado, dadas las necesidades y características del servicio de reparto a ofrecer, especificar el tipo y número de vehículos necesarios para optimizar la calidad del servicio ofrecido y los costes utilizando distintos tipos de información: coste, tiempos, requerimientos específicos de la mercancía o servicio y calidad entre otros.

CE1.8 En un caso práctico de prestación de un servicio de reparto debidamente caracterizado con los puntos de recogida y entrega, características de las mercancías y especificaciones de plazos y horarios:

- Identificar la normativa técnica aplicable a la mercancía a transportar.
- Caracterizar el o los tipos de vehículos requeridos para el reparto y conductores o ayudantes necesarios.
- Describir los elementos accesorios necesarios para realizar la carga, descarga y colocación de la mercancía en el vehículo de reparto.

C2: Interpretar las normas, permisos, autorizaciones y documentación necesaria para el reparto de mercancías así como las sanciones en caso de incumplimiento.

CE2.1 Interpretar la normativa reguladora del tráfico de mercancías por carretera especificando la que hace referencia a la documentación que se exige en la distribución capilar de mercancías.

CE2.2 Explicar la finalidad de la documentación relativa a las mercancías y a la prestación del servicio de transporte: autorizaciones, habilitaciones, seguros, permisos e inspecciones de los vehículos y documentos de control.

CE2.3 Describir las características técnicas y de permisos o equipamientos especiales para determinados vehículos y material rodante de transporte de mercancías a través del análisis de la normativa vigente.

CE2.4 Analizar la regulación especial del transporte terrestre de mercancías peligrosas, perecederas, animales vivos y otros, dentro de las ciudades y medidas que deben tomarse en el vehículo para su acondicionamiento y en instrucción y formación del personal que interviene en estas operaciones.

CE2.5 Detallar el procedimiento sancionador que se aplica al incumplimiento de las obligaciones legales en el transporte terrestre, analizando las funciones y competencias de los servicios de inspección del transporte terrestre.

CE2.6 Describir los métodos de control de tiempos de conducción y descanso detallando las obligaciones del conductor y de la empresa y las consecuencias del incumplimiento de la normativa aplicable.

CE2.7 Explicar las obligaciones de la empresa que realiza el transporte y de sus clientes, de acuerdo con la normativa vigente, frente a los servicios de inspección de transporte terrestre en el ejercicio de sus funciones.

CE2.8 En un supuesto práctico debidamente caracterizado en el que se han producido una serie de infracciones en el desarrollo de la prestación del servicio de distribución por carretera:

- Clasificar las infracciones el tipo de infracción de acuerdo con su gravedad según la normativa vigente
- Deducir responsabilidades y posibles sanciones derivadas del incumplimiento de la normativa.

C3: Elaborar hojas de ruta por vehículo/conductor dadas unas condiciones establecidas de recogida/ entrega y plazos disponible en un área determinada, red de almacenes o puntos de venta en una ciudad o espacio geográfico determinado.

CE3.1 Describir distintos métodos de planificación de rutas, indicando la conveniencia de cada uno en función de las características de las mercancías, del servicio, de la distancia, de los tiempos y del coste.

CE3.2 Dadas unas necesidades de reparto a distintos puntos de venta o entrega en un espacio determinado, realizar un esquema organizativo de tiempos y horarios de carga, entrega y recogida, estableciendo recomendaciones que minimicen los tiempos de espera para la carga y descarga.

CE3.3 Identificar la normativa municipal de circulación, tráfico y carga y descarga de mercancías que afecta al reparto efectivo de mercancías en una ciudad cualquiera.

CE3.4 Utilizar aplicaciones informáticas de planificación de rutas específicas y respetando los objetivos previamente fijados y calidad y puntualidad en la entrega.

CE3.5 Describir los elementos que conforman la base de datos básica para la elaboración de rutas:

- Red vial y de carreteras en una determinada zona.
- Localización de los puntos de entrega / recogida.
- Normas municipales e información de tráfico que afecta a la confección de rutas.

- Vehículos y proveedores de proveedores de servicio de transporte/repartidores y/o empleados disponibles.

CE3.6 En un caso práctico debidamente caracterizado de reparto con detalle de la zona, puntos de entrega/recogida, horarios de entrega, número y tipo de vehículos disponibles y tarifas de reparto/recogida y utilizando en su caso, una aplicación informática de gestión de rutas:

- Confeccionar rutas de reparto y recogidas.
- Asignar las rutas al personal y los vehículos disponibles.
- Fijar orden y horario de presentación para cargar y comenzar la ruta.
- Determinación de tiempos y horario de entrega/reparto para cada punto de entrega utilizando aplicaciones de organización del trabajo.
- Confeccionar un plan alternativo o de emergencia para realizar las entregas ante un hecho determinado, corte de una vía al tráfico, rotura, accidente de un vehículo o inclemencia meteorológica entre otros.

C4: Definir las condiciones y elementos susceptibles de negociación en la subcontratación de transportistas, distribuidores y/o repartidores autónomos.

CE4.1 Explicar los elementos necesarios para la contratación del servicio de transporte y la normativa reguladora así como principios generales de los contratos en general.

CE4.2 Redactar correctamente contratos y protocolos de colaboración en el ámbito del transporte analizando las cláusulas más habituales en las modalidades de contrato de al menos dos tipos de operaciones de transporte.

CE4.3 Identificar los conceptos principales en que se basan las tarifas a negociar con los transportistas de las empresas de distribución o reparto.

CE4.4 Identificar las fuentes de información para conocer las tarifas del mercado acordes a la evolución del sector.

CE4.5 Distinguir las variables que suben las tarifas y precio del servicio de transporte previendo la situación en un determinado momento.

CE4.6 En un supuesto práctico suficientemente caracterizado, calcular para un periodo determinado, los costes directos de un servicio de reparto detallando cada uno de los conceptos.

CE4.7 Describir los canales de comercialización más utilizados en la contratación de repartidores/distribuidores o en general transportistas diferenciando por la forma habitual en que ésta se realiza: continua/espórádica, contractual/verbal entre otras.

CE4.8 Describir los elementos que deben acordarse, por escrito o verbalmente, con el repartidor o distribuidor para garantizar la entrega o recogida y calidad del servicio.

CE4.9 En caso de incumplimiento de las condiciones acordadas, describir las obligaciones y responsabilidad de las partes según la causa y formas de resolución y procedimiento de arbitraje en el transporte.

C5: Analizar las incidencias y reclamaciones de un sistema de distribución capilar definiendo actuaciones para mejorar la calidad del servicio.

CE5.1 Identificar las situaciones de riesgo más habituales en el ámbito del reparto de mercancías asociando las técnicas generales de actuación en función de las mismas.

CE5.2 Clasificar los daños a la salud y al medio ambiente asociados a los conductores y a los vehículos, en función de las consecuencias y de los factores de riesgo más habituales que los generan.

CE5.3 Identificar los objetivos medibles en materia de prevención de seguridad y salud en el trabajo, procurando que sean realistas, posibles y promuevan un enfoque global del bienestar

en el trabajo en sus dimensiones física, moral y social, y que contribuyan a difundir e implantar la cultura de la prevención en la empresa y no discriminación.

CE5.4 Explicar los procedimientos de actuación necesarios en caso de accidentes o siniestros, conforme a la normativa de seguridad y medidas de primeros auxilios necesarias.

CE5.5 Describir las medidas de seguridad oportunas y los medios de protección necesarios en el caso de que se produzcan incendios menores en el entorno de trabajo en función de los requisitos señalados por la legislación en materia de prevención de riesgos laborales.

CE5.6 En un supuesto práctico debidamente caracterizado sobre la prestación del servicio de reparto, analizar las cargas físicas y mentales que pueden producirse con relación a la actividad laboral, proponiendo actuaciones preventivas y/o de protección correspondientes a los riesgos más habituales, que permitan disminuir sus consecuencias.

CE5.7 En un supuesto práctico debidamente caracterizado con una flota de vehículos dada, proponer actuaciones para la reducción del consumo de gasóleo, ruido, contaminación por gases y residuos relacionándolas con los elementos o equipos de gestión de los residuos de la actividad más apropiados.

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

C3 respecto de CE3.5; C4 respecto de CE4.6; C5 respecto de CE5.6 y CE 5.7

Otras Capacidades:

Respetar y proponer procedimientos y normas internas de la empresa.

Actuar con responsabilidad ante los éxitos y ante errores y fracasos.

Interesarse por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

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

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

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

Argumentar la información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Resolver con rapidez y rigor en situaciones problemáticas.

Contenidos

1 Organización de sistemas de distribución capilar

Características específicas de la distribución capilar de mercancías. Normativa aplicable y Reglamentación del sector del transporte de mercancías por carretera. Permisos y autorizaciones de reparto y operaciones auxiliares. Gestión de flotas. Tipos de vehículos de reparto y equipamiento. Selección y adquisición de vehículos. Alternativas de reparto. Adquisición y subcontratación de servicios. Delimitación de los costes del servicio de distribución o reparto: Costes fijos del vehículo y mantenimiento. Costes variables de la operación.

2 Subcontratación del servicio de transporte

Elementos y condiciones de la subcontratación del servicio de transporte. Normativa reguladora y principios generales de los contratos. Clausulado del contrato de transporte. Determinación de tarifas de transporte: diferencias según tipo de mercancías, distancias, urgencias, flexibilidad en las entregas, entre otros. Documentación de reparto: carta de porte y contrato de transporte. Delimitación de responsabilidades del transportista repartidor. Resolución de conflictos: Arbitraje de transporte.

3 Planificación de cargas y programación de rutas de reparto

Métodos de planificación de rutas. Contingencias que modifican la elaboración de rutas. Asignación de tiempos. Asignación de rutas. Hojas de ruta, itinerarios y horarios. Restricciones municipales, limitaciones horarias y problemas viarios. Aplicación de métodos de planificación y distribución de cargas. Aplicación de sistemas informáticos de optimización y gestión de rutas. Aplicación de programas para la gestión de proyectos y organización del trabajo.

4 Resolución de incidencias en el reparto de mercancías

Factores que pueden originar los distintos tipos de incidencias e imprevistos. Los seguros en el transporte. Procedimiento de contratación. Procedimiento de reclamación de siniestros. Responsabilidades e indemnizaciones cubiertas por una póliza de seguros. Implantación de sistemas de calidad en el servicio de transporte. Aplicación de sistemas de información a clientes y proveedores del servicio de transporte. Aplicación de sistemas de control de incidencias y medidas correctoras.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Aula de gestión de 45 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la organización de sistemas de distribución capilar de mercancías en empresas que realicen esta actividad utilizando que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de diplomado y 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 2

Transporte de larga distancia

| | |
|-------------------|---|
| Nivel: | 3 |
| Código: | MF1013_3 |
| Asociado a la UC: | UC1013_3 - Organizar, gestionar y controlar las operaciones de transporte de larga distancia. |
| Duración (horas): | 120 |
| Estado: | BOE |

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar distintas alternativas de rutas de transporte de larga distancia para unas determinadas operaciones internacionales o multimodales.

CE1.1 Describir las características básicas y elementos diferenciadores de una operación de transporte de larga distancia y/o transporte internacional de mercancías frente a una operación de distribución capilar.

CE1.2 Explicar los elementos que debe disponer una base de datos útil para la planificación de rutas de larga distancia, estableciendo las variables a considerar con relación a:

- Red de infraestructuras de transporte
- Red de infraestructura logística disponible: filiales, corresponsales, delegaciones y/o almacenes disponibles para la consolidación de la mercancía.
- Localización de puntos de origen y destino, trasbordo y tránsito (puertos y aeropuertos).
- Identificación de proveedores y transportistas.
- Agentes de aduana, transitarios, consignatarios y delegados disponibles a nivel internacional.

CE1.3 A partir de dos supuestos prácticos de operación de larga distancia, intraeuropea e intercontinental, debidamente caracterizados, analizar distintas opciones de ruta comparando distintos medios de transporte para cada una.

CE1.4 Comparar las características, ventajas y desventajas de los distintos modos de transporte: aéreo, carreteras, ferroviario, marítimo, fluvial y otros

CE1.5 Calcular los tiempos de fricción producidos por la utilización de distintos modos de transporte a partir de un supuesto debidamente caracterizado.

CE1.6 En un caso práctico de operación de transporte a larga distancia conocidos el origen y destino, fechas, plazos, peso y volumen de mercancía a transportar:

- Proponer distintas alternativas de viaje en transporte unimodal y multimodal describiendo las ventajas de cada una.
- Identificar los documentos de transporte y tránsito necesarios en cada caso (dependiendo del modo de transporte).
- Fijar el plazo y tiempos necesarios para cumplir con puntualidad el servicio.
- Explicar las principales ventajas del grupaje de mercancías
- Explicar los riesgos de la multimodalidad y las fórmulas utilizadas para eludirlos.

C2: Calcular el coste de operaciones de transporte multimodal de larga distancia aplicando las técnicas y tarifas correspondientes.

CE2.1 A partir de una operación de transporte debidamente caracterizada, enumerar los costes directos asociados a la operación.

CE2.2 A partir de una operación de transporte combinado carretera-ferroviario, carretera-marítimo, carretera-aéreo identificar las distintas tarifas de los proveedores disponibles en el mercado y estimar el coste de distintas combinaciones.

CE2.3 Describir situaciones en las que se puede incurrir en costes no previstos y determinar las correcciones a las operaciones definidas para corregir las tarifas facilitadas pagar a los transportistas, y repercutir al cliente.

CE2.4 A partir de supuestos debidamente caracterizados de cada modalidad de transporte de mercancías, determinar la estructura de costes correspondiente:

- Para transporte marítimo de línea regular, diferenciando el coste del transporte en el buque o flete y los gastos previos y posteriores al embarque.
- Para transporte por carretera, realizando el cálculo de la tarifa aplicable.
- Para el transporte ferroviario, dependiendo del tipo de tarifa aplicable.
- Para el transporte aéreo, dependiendo de las características del servicio: trayecto, peso, volumen, carga unitarizada, de mercancía específica y otros.
- Para el transporte multimodal -ferrocarril-carretera y de contenedores-, determinando los componentes de coste asociados: de fricción, de estiba y manipulación.

CE2.5 Determinar el canal de comercialización más adecuado para contratar distintos modos de transporte de larga distancia, en supuestos debidamente caracterizados de transporte marítimo, por carretera, ferroviario, aéreo y multimodal, comparando tarifas y calidad del servicio.

CE2.6 Explicar el papel de los transitarios como intermediarios al transporte de mercancías de larga distancia y en especial del transporte internacional analizando su situación en la actualidad y perspectivas de futuro.

CE2.7 A partir de una operación de transporte internacional interpretar la implicación del transporte en los términos reconocidos por la Cámara de Comercio Internacional (INCOTERMS).

C3: Analizar los elementos que garantizan la integridad de las mercancías en los distintos modos de transporte en operaciones internacionales o multimodales.

CE3.1 Interpretar correctamente la normativa y legislación vigente aplicable al transporte según el tipo de productos, mercancía peligrosa, perecedera, gran volumen o animales vivos.

CE3.2 Analizar las situaciones de deterioro de las mercancías más comunes en el transporte internacional o de larga distancia.

CE3.3 Identificar los distintos equipo y tipos de protección física utilizados habitualmente en cada medio de transporte, describiendo las características de cada uno de ellos y las ventajas e inconvenientes que presenta para su uso en cada medio de transporte.

CE3.4 Describir los datos y señalizaciones que deben ser visibles en la mercancía, identificando e interpretando la normativa vigente y recomendaciones para la normalización de la señalización y rotulación de las mercancías.

CE3.5 Explicar los riesgos más comunes en el grupaje y contenerización de mercancías y las fórmulas para evitarlos o corregirlos de manera que se facilite el proceso de consolidación y desconsolidación

CE3.6 A partir de una operación de transporte en la que definen características de la mercancía, medio de transporte y operaciones de manipulación y almacenamiento:

- Explicar los parámetros que se deben tener en cuenta en la elección del embalaje dependiendo del medio de transporte, tipo de mercancía y legislación vigente en cada uno de los países de origen, llegada y de tránsito de las mercancías.
- Identificar las normas o recomendaciones aplicables.

- Seleccionar el embalaje y señalización más adecuada.

CE3.7 Dadas unas características de diferentes tipos de mercancías, ruta con transbordos, descargas parciales intermedias, unidades de carga definidas, describir los criterios para la colocación de las mercancías en el contenedor, o unidad de carga, utilizando en su caso la aplicación informática de distribución de espacios correspondiente.

CE3.8 Describir los sistemas de protección jurídica de la mercancía, seguros de transporte y de la mercancía y fórmulas para la compensación económica a los agentes, en caso de deterioro o desaparición de la mercancía.

C4: Gestionar la documentación necesaria dada una operación de transporte multimodal.

CE4.1 Identificar el marco jurídico aplicable a cada modo de transporte tanto a en el mercado interior europeo como a nivel internacional.

CE4.2 Diferenciar según el modo de transporte, a partir de un supuesto práctico debidamente caracterizado dónde se plantea la necesidad de definir la responsabilidad del transportista:

- La normativa que regulan las condiciones de envío de las mercancías.
- La postura más adecuada a tomar aplicando la normativa correspondiente.

CE4.3 Analizar los requisitos y marco jurídico de los transportes de mercancías especiales según el modo de transporte:

- Mercancías peligrosas, enumerando la clasificación que se establece de las mis-mas.
- Mercancías perecederas, identificando condiciones de control de temperaturas, humedad, etc.
- Animales vivos, identificando factores biológicos y de comportamiento.
- Régimen de consolidación o grupaje, identificando el esquema de actuación típico de este tipo de transporte.

CE4.4 A partir de supuestos debidamente caracterizados, elaborar o cumplimentar según el caso la documentación asociada a cada operación de transporte de mercancías según la combinación de modos establecida, atendiendo a la normativa y marco jurídico correspondiente:

- Conocimiento de embarque.
- Póliza de fletamento.
- Carta de porte CMR.
- Cuaderno TIR.
- Carta de porte CIM.
- Conocimiento aéreo.
- Conocimiento multimodal FIATA.
- Declaración del cargador de mercancías peligrosas
- Póliza de seguro de transporte.
- Documentos "master" y "house" para el régimen de consolidación o grupaje.

CE4.5 Buscar los principales proveedores y organismos e instituciones relacionados con el transporte de mercancías a larga distancia utilizando sistemas de información y comunicación on line.

C5: Analizar las incidencias más habituales que pueden producirse en el servicio de transporte de larga distancia y los procedimientos para resolverlas.

CE5.1 Describir los factores que pueden originar incidencias en las operaciones de transporte de mercancías de larga distancia analizando las actividades u operaciones del proceso: preparación de la mercancía, embalaje, carga, estiba, transporte, transbordos, tránsitos, descarga, entrega y recepción entre otros.

CE5.2 Explicar en función del tipo transporte utilizado los tipos de incidencias que se pueden dar, el lugar en que se puede producir, a quién es imputable y qué posible solución que se le puede dar.

CE5.3 En un supuesto práctico debidamente caracterizado en el que se produce una incidencia en el transporte, determinar como se debe de actuar, a quién se informa y qué medidas se toman para prevenirla en el futuro.

CE5.4 Determinar los elementos a analizar para implantar un sistema de control de incidencias en el servicio de transporte de larga distancia, considerando aspectos como: tipo de incidencia, cliente, transportista, y producto entre otros.

CE5.5 En un supuesto práctico debidamente caracterizado de siniestro en el servicio de transporte, definir los tipos de pólizas del seguro más frecuentes dependiendo de la modalidad de transporte, explicando la cobertura de las cláusulas que se incluyen normalmente en cada una de ellas y citando algunas cláusulas complementarias que se puedan incluir.

CE5.6 A partir de la definición de una operación de comercio internacional:

- Identificar los riesgos en el transporte y operaciones auxiliares.
- Deducir el posible clausulado de la póliza de seguros.
- Describir el procedimiento de contratación del seguro.

CE5.7 A partir de dos pólizas de seguro con distintos tipos de cobertura en determinados aspectos reflejados en su clausulado y con distinto importe de la prima, relativas a una operación de comercio internacional convenientemente caracterizada:

- Interpretar el clausulado y extraer conclusiones respecto a la cobertura de cada póliza.
- Deducir la más idónea para la operación valorando todos los parámetros que definen a cada una.

CE5.8 A partir de un supuesto de incidencias aparecidas en una operación de tránsito internacional no cubiertas por una póliza de seguros:

- Identificar e interpretar la normativa aplicable.
- Identificar la documentación necesaria para gestionar la solución de dicha incidencia.
- Deducir la solución más idónea y describir el procedimiento que se debe seguir.

C6: Utilizar correctamente los sistemas informáticos de gestión, información y comunicación necesarios, para garantizar un flujo de la información adecuado.

CE6.1 Describir correctamente las principales utilidades de la telemática en sector de la distribución de mercancías.

CE6.2 Utilizar herramientas de comunicación, Internet y/o correo electrónico para la obtención y envío de información en un caso práctico de operaciones de transporte.

CE6.3 Relacionar los principales sistemas de comunicación habituales y de conexión vía satélite en el sector con su utilidad para el servicio de transporte.

CE6.4 Ante un supuesto práctico de recepción y envío de información a través del correo electrónico y fax:

- Identificar el contenido de la información y a los destinatarios de la misma.
- Canalizar adecuadamente la información a la totalidad de los implicados e interlocutores.
- Archivar los justificantes o certificados de recepción.
- Enviar la información a través de fax o correo electrónico.
- Asegurar la recepción del envío mediante los oportunos reportes.

CE6.5 Definir los sistemas de localización y seguimiento de flotas a través de las comunicaciones vía satélite en el sector describiendo la utilidad que proporcionan.

CE6.6 Identificar y manejar al nivel de usuario, sistemas de intercambio de información vía EDI en la comunicación con clientes, proveedores, otros centros y administraciones públicas entre otros.

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

C1 respecto de CE1.6; C3 respecto de CE3.6; C4 respecto de CE4.4

Otras Capacidades:

Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de incidencias y atención de reclamaciones relacionadas con su actividad.

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 Planificación del servicio de transporte de larga distancia

Redes e infraestructuras de transporte a nivel europeo e internacional. Planificación de rutas. Selección de rutas y modo/s de transporte/s. Métodos de planificación y distribución de cargas en el transporte de larga distancia. Cálculo y control de costes de la operación de transporte: Costes fijos y variables de la operación. Control de costes variables.

2 Transporte intermodal

Aspectos técnicos y desarrollo del transporte combinado: carretera-ferrocarril, carretera-marítimo; carretera-aéreo. Otros transportes combinados. Marco jurídicos de los distintos modos de transporte. Restricciones según tipo de mercancía. Las plataformas intermodales. Las responsabilidades del transitario y/u operador de transporte multimodal. Transporte en régimen de consolidación de mercancías. Grandes volúmenes. Canales de comercialización del transporte según el modo de transporte. Tarifas nacionales e internacionales de transporte multimodal.

3 Protección física de las mercancías en el transporte intermodal

Riesgos en el transporte multimodal. Criterios de selección de embalajes según modo de transporte. Normalización, certificación y homologación. Manipulación y estiba de mercancías. Identificación electrónica de embalajes. Unidades de carga y transporte: Paletización y Contenerización. Transportes de naturaleza específica: mercancías peligrosas, perecederas, animales vivos.

4 Gestión y control de operaciones de transporte de larga distancia

Documentación de tránsito internacional e intermodal de las mercancías. Condiciones y clausulado del contrato de transporte internacional: CMR, CIM. El seguro en las modalidades de transporte marítimo, terrestre y aéreo. Gerencia de riesgos y transporte. Liquidación de siniestros. Sistemas de seguimiento y registro de operaciones de transporte de larga distancia. Utilización de sistemas de control y seguimiento de operaciones realizadas. Utilización de tecnologías e información y comunicación con clientes, internos o externos.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Aula de gestión de 45 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la organización de operaciones de transporte de larga distancia e/o internacionales en agencias de transporte internacional, empresas transitarias, cargadores y operadores logísticos, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de diplomado y otras de superior nivel relacionada 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 m²

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 m² 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.