

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

Gestión comercial y financiera del transporte por carretera

Familia Profesional:	Comercio y Marketing
Nivel:	3
Código:	COM651_3
Estado:	BOE
Publicación:	RD 1550/2011
Referencia Normativa:	RD 930/2020

Competencia general

Gestionar la actividad económico-financiera y comercial del transporte por carretera, realizando los trámites administrativos y obligaciones, empresariales y fiscales, que se derivan de la prestación y seguimiento de los servicios de transporte por carretera, con calidad y satisfacción al cliente, respetando la normativa vigente y utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa.

Unidades de competencia

- UC2061_3:** REALIZAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL DE OPERACIONES DE TRANSPORTE POR CARRETERA
- UC2183_3:** Gestionar la actividad económico-financiera del transporte por carretera.
- UC2182_3:** Comercializar servicios de transporte por carretera.
- 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
- UC2184_3:** Gestionar las relaciones con clientes y seguimiento de operaciones de transporte por carretera.

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional, en el ámbito público y privado, tanto por cuenta ajena como por cuenta propia, organizando y gestionando la actividad del transporte por carretera, en empresas de transporte, operadores logísticos, agencias de carga, transitarios u otras actividades anexas al transporte por carretera, en contacto directo con el cliente o a través de las tecnologías de la información y comunicación.

Sectores Productivos

En el sector de transporte, en los subsectores de transporte por carretera tanto de viajeros como mercancías y actividades anexas al transporte por carretera.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

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

- Gestor del transporte por carretera
- Comercial de servicios de transporte por carretera

- Administrativo del servicio de transporte por carretera
- Gerente de empresas de transporte por carretera
- Agente de transporte por carretera

Formación Asociada (660 horas)

Módulos Formativos

MF2061_3: GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE OPERACIONES DE TRANSPORTE POR CARRETERA (120 horas)

MF2183_3: Gestión económico-financiera del transporte por carretera. (180 horas)

MF2182_3: Comercialización del transporte por carretera. (180 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)

MF2184_3: Gestión de relaciones con clientes y seguimiento del servicio de transporte. (60 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

REALIZAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL DE OPERACIONES DE TRANSPORTE POR CARRETERA

Nivel: 3
Código: UC2061_3
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Realizar los trámites para la obtención y vigencia de las autorizaciones de circulación y documentación de los vehículos de transporte por carretera, respetando la normativa y procedimientos vigentes en el sector.

CR1.1 Los trámites y gestiones para la circulación de los vehículos -autorizaciones, visado y renovación de las tarjetas de transporte, matriculación, inspección técnica (ITV) y pago de impuestos de circulación de los vehículos- se tramitan, respetando los plazos de revisión, validez y visado, y siguiendo el procedimiento administrativo establecido por los organismos competentes.

CR1.2 El calendario de inspecciones, renovaciones y autorizaciones de transporte de los vehículos propios se realiza programando y ajustando las fechas teniendo en cuenta la normativa vigente y la planificación de servicios de transporte prevista por la organización.

CR1.3 La información y documentación de correspondiente al mantenimiento e ITV de los vehículos se verifica que corresponde con los datos de los vehículos y respeta los plazos de validez y renovación establecidos por la normativa y fabricante.

CR1.4 Los permisos y documentación específica de los vehículos necesaria para la realización de transportes especiales -transporte escolar, mercancías peligrosas, animales vivos, perecederos u otros- se solicitan realizando las gestiones ante la autoridad competente en la materia de acuerdo a la normativa vigente.

CR1.5 Las gestiones ante el Registro de Vehículos de la Jefatura Central de Tráfico y placas identificativas de vehículos se realiza, ante el organismo competente, siguiendo el procedimiento establecido.

CR1.6 Las autorizaciones complementarias de circulación y sus modificaciones, se tramitan presentando la documentación, pago de tasas de tramitación u otras, ante el organismo competente, en el plazo establecido y de acuerdo al procedimiento y normativa de tráfico vigente.

CR1.7 La solicitud de autorizaciones administrativas especiales, para la circulación de vehículos con cargas especiales, mercancías peligrosas u otras que por sus dimensiones o circunstancias lo requieren, se tramitan siguiendo el procedimiento administrativo establecido ante el organismo competente y cumplimentando la documentación pertinente.

RP2: Gestionar y controlar la documentación de los conductores respetando la normativa vigente en tiempos de conducción, descanso y trabajo y capacitación profesional para el cumplimiento de las obligaciones de la actividad,

CR2.1 La documentación profesional de la idoneidad y cualificación del conductor y personal encargado de realizar el transporte -permiso de circulación, certificado médico, certificado de

aptitud profesional u otros- se comprueba verificando su vigencia y exactitud de acuerdo a la normativa vigente.

CR2.2 La capacitación y cualificación de los conductores se determina de acuerdo con las características de las operaciones y vehículos, permisos de conducción y autorizaciones necesarias según el tipo de transporte.

CR2.3 Los contratos laborales de las distintas categorías de trabajadores de las empresas de transporte por carretera se gestionan respetando las reglas y obligaciones aplicables en materia de seguridad social y normativa laboral vigente.

CR2.4 Las exigencias y responsabilidades del empresario en materia de seguridad en la carretera y prevención de riesgos laborales se determinan interpretando la normativa asociada y transmitiendo a los conductores antes de la salida.

CR2.5 La renovación de la documentación del conductor se prevé, con antelación suficiente, registrando y comprobando su vigencia y advirtiendo a los conductores y jefes de tráfico de su cumplimiento para la toma de medidas.

CR2.6 Las hojas y tarjetas de registro -del conductor, la empresa y control- de los tacógrafos de los vehículos, a disposición de los agentes de control, se registran con la periodicidad y forma establecidas, durante el tiempo legalmente exigido en la normativa vigente.

CR2.7 Las sanciones de limitación de uso del carnet y capacitación de los conductores se tramitan siguiendo el procedimiento establecido y diferenciando los trámites y responsabilidad de la empresa y el conductor.

RP3: Realizar el control y gestión administrativa y documental diaria de cada operación de transporte para cumplir los contratos y compromisos adquiridos con los clientes y proveedores, con eficacia y calidad del servicio.

CR3.1 Las autorizaciones y documentación necesaria se cumplimenta según el tipo de operación a partir de la información recibida del departamento comercial y de tráfico respetando la normativa vigente y procedimientos internos de la organización.

CR3.2 Las normas aplicables a la subcontratación de conductores y alquiler de vehículos con conductor se respetan en la firma de los contratos y elaborando la documentación y autorizaciones que debe acompañar a la operación durante el transporte.

CR3.3 Los datos e información que contiene la documentación de la operación se comprueba que corresponde con los datos de la operación -origen y destino, puntos de carga, persona de contacto, servicios acordados- y los requisitos establecidos por la normativa vigente.

CR3.4 La documentación específica, en caso de operaciones intracomunitarias e extracomunitarias, se verifica que se adapta a la normativa, procedimiento y exigencias aduaneras vigentes.

CR3.5 El libro de ruta y documentación específica necesaria, en caso de operaciones de transporte de viajeros, se prepara cumplimentando los modelos respetando la normativa y reglamento vigente.

CR3.6 La documentación necesaria en caso de colaboraciones con otros agentes y transportistas externos, autorizaciones administrativas de transporte público y justificación de colaboración se preparan cumplimentando los modelos de los documentos establecidos de acuerdo a la normativa y procedimientos internos establecidos.

CR3.7 Los datos e información necesaria, tanto para la facturación de la operación al cliente como al operador de transporte subcontratado, se recopilan de la documentación la operación y transmiten al departamento responsable de la emisión de las facturas para su devengo siguiendo el procedimiento interno establecido.

CR3.8 La documentación de la operación del transporte, las hojas de transporte u otra documentación se archiva en soporte convencional e informático, de acuerdo con la normativa vigente y los procedimientos internos de la organización de forma que se permita su acceso o consulta posterior.

CR3.9 Las normas de prevención de riesgos laborales se observan en todo momento en cuanto a la disposición del puesto de trabajo, iluminación y posición ante el ordenador.

RP4: Realizar las gestiones derivadas de las pólizas de seguros del transporte por carretera, obligatorios y voluntarios, para cubrir las responsabilidades de las partes, respetando el procedimiento establecido en la póliza y la normativa vigente.

CR4.1 Los trámites relacionados con las solicitudes y renovaciones de las pólizas de los seguros en el transporte -seguro de responsabilidad civil, seguro obligatorio de viajeros y seguro de mercancías, y otros seguros de transporte terrestre- se realizan cumplimentando la documentación y procedimiento respetando los plazos de validez y renovación establecidos.

CR4.2 La vigencia y situación de las pólizas de seguros suscritas se supervisan periódicamente observando las condiciones y fecha acordado en las pólizas contratadas y archivando los justificantes de pago de las mismas para su acompañamiento al vehículo o dossier de documentación de la operación.

CR4.3 La documentación del seguro que debe acompañar al vehículo y operación se determina cumplimentando en caso necesario los datos, cuantías y plazos acordados según la responsabilidad de cada parte.

CR4.4 Los partes del seguro se cumplimentan de acuerdo con la información y datos recopiladas del accidente o siniestro producido de acuerdo con el procedimiento y normativa vigente establecida verificando las obligaciones responsabilidades y límites de la indemnización.

CR4.5 Los partes del seguro, en caso de siniestros, se tramitan con prontitud a la compañía aseguradora de acuerdo con el procedimiento y normativa establecidos para agilizar la subsanación del daño causado o recibido.

CR4.6 La documentación de accidentes, roturas, robos e incidencias cubiertas por pólizas contratadas que deben acompañar al parte del seguro se recopila y registra de acuerdo al procedimiento establecido en la póliza de seguros.

CR4.7 El importe y proceso de liquidación del siniestro se controla y verifica que se adecua a las condiciones contratadas con la compañía aseguradora.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos: ordenadores personales en red local con conexión a Internet. Elementos periféricos de salida y entrada de información: instalaciones telemáticas, soportes y materiales de archivo. Material de oficina. Teléfono y fax. Agenda electrónica. Aplicaciones informáticas: procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos, correo electrónico y sistemas de gestión de la información y documental.

Productos y resultados

Tramitación de autorizaciones administrativas, tarjetas de transporte, permisos de circulación, de transporte, comunes y especiales. Trámites para el pago de impuestos de circulación. Programación y verificación de los planes de mantenimiento e inspección técnica de vehículos (ITV). Gestión y control de la documentación relativa a los conductores: permisos, capacitación y autorizaciones especiales. Gestión de las pólizas de seguros de transporte, obligatorias y voluntarias. Estudio de presupuestos de seguros y

ampliación de coberturas de pólizas de seguros. Tramitación de solicitud y renovación de las pólizas de seguros en el transporte. Partes de siniestro.

Información utilizada o generada

Reglamentación profesional de los conductores. Autorizaciones, tarjetas, permisos de circulación de vehículos. Normativa y procedimiento administrativa específico del transporte por carretera. Manual del conductor. Plan de mantenimiento del fabricante de vehículos. Calendario de ITV de la flota de vehículos. Procedimientos de archivo establecidos y los criterios de organización internos. Medidas de prevención de riesgos laborales. Contratos y condiciones de las pólizas de seguro del transporte. Información y datos de parte de accidentes y siniestros. Partes de siniestro. Normativa y procedimiento establecidos con las entidades aseguradores. Presupuestos de seguros y ampliación de pólizas de seguros en el sector.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2

Gestionar la actividad económico-financiera del transporte por carretera.

Nivel: 3
Código: UC2183_3
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Realizar las gestiones y trámites para la formalización mercantil y constitución de la empresa de transporte ajustándose a las características y obligaciones derivadas de la forma jurídica seleccionada.

CR1.1 La forma jurídico-mercantil, o en su caso, su modificación, se selecciona a partir de la comparación de las ventajas, riesgos y responsabilidad derivada de cada una de ellas en el caso de quiebras, sus costes y características de la actividad del transporte por carretera.

CR1.2 Los requisitos y obligaciones derivadas de las distintas formas jurídicas que puede adoptar una empresa de transporte, se identifican en la normativa mercantil, acudiendo a los organismos competentes y fuentes de información fiables, valorando sus particularidades - protección y responsabilidad legal, capital mínimo, número mínimo de socios, fiscalidad y capacidad de crecimiento u otras.

CR1.3 Los trámites y gastos de constitución y puesta en marcha o, en su caso, los de modificación de la forma jurídica, objeto social, ampliación de capital u otros- se determinan a partir de la normativa vigente y utilizando los modelos e información suministrada por las administraciones públicas correspondientes.

CR1.4 Las condiciones y requisitos de ayudas y subvenciones para empresas, en materia de transporte, se identifican en la normativa y boletines informativos valorando el cumplimiento de los mismos para las características de la organización.

CR1.5 La documentación y trámites administrativos necesarios para constituir y modificar la forma jurídica se realizan, en la forma y plazo establecidos, ante los organismos competentes cumplimentando la documentación según los modelos, normativa y reglamentación establecida.

RP2: Realizar las gestiones necesarias para la obtención de recursos financieros, subvenciones, aplazamientos de deudas u otros vinculados a las operaciones de transporte por carretera, de acuerdo a su nivel de responsabilidad.

CR2.1 Las gestiones y documentación necesaria para la obtención de créditos y préstamos se realizan presentando la documentación, requisitos y garantías exigidos.

CR2.2 Las gestiones derivadas del arrendamiento financiero o "leasing", y alquiler o "renting" u otros- de los vehículos se realizan de acuerdo al procedimiento y características propias de cada uno y entidad seleccionada, verificando la documentación, requisitos y garantías exigidos.

CR2.3 Los avales y fianzas bancarias necesarias para ejercer la actividad y determinadas operaciones de transporte especial se solicitan en la entidad financiera de acuerdo al procedimiento establecido, en función de la capacidad financiera.

CR2.4 Los servicios bancarios disponibles -descuento de efectos "factoring", aplazamiento de deudas, avales, fianzas u otros- se gestionan negociando con la entidad financiera las mejores condiciones económico-financieras, coste financiero u otros.

CR2.5 Las subvenciones y ayudas públicas para la adquisición y renovación de la flota, carburante, innovaciones u otras se identifican acudiendo a las fuentes de información online y offline y los organismos competentes en materia de transporte por carretera, y distinguiendo las condiciones y requisitos necesarios para su solicitud.

CR2.6 La documentación y trámites necesarios para la obtención de ayudas se cumplimentan en los modelos adecuados, en el tiempo y forma exigidos ante la administración pública competente.

RP3: Asistir en la compra, venta y alquiler de vehículos determinando la inversión, recursos financieros y forma de financiación óptima para la readquisición de vehículos, repuestos u otros activos necesarios en las operaciones de transporte por carretera.

CR3.1 La inversión necesaria para la adquisición y renovación de vehículos, repuestos, carburante, u otros servicios de mantenimiento se calcula realizando el presupuesto previsible de acuerdo con los planes de modernización y necesidades de la empresa, precios de mercado y teniendo en cuenta la normativa vigente sobre edad media de la flota, vida útil de los activos y política de amortización de la inversión de la empresa

CR3.2 Los ratios de rentabilidad de la inversión tipo Valor Actual Neto (VAN) y Tasa Interna de Rentabilidad (TIR) se calculan a partir del coste y previsión de ingresos tanto de la actividad como venta de activos, aplicando las fórmulas adecuadas y utilizando las herramientas disponibles.

CR3.3 La rentabilidad de la inversión necesaria se interpreta comparando los ratios, VAN y TIR, con el tipo de interés u otras tasas y ratios de forma que se valoren los riesgos y la oportunidad de la inversión para la organización.

CR3.4 Las alternativas y ventajas de la inversión se presentan a los superiores colaborando en la toma de decisiones de compra, alquiler y venta de activos tipo vehículos, repuestos u otros.

CR3.5 La forma y producto de financiación adecuado para la adquisición del activo -préstamos, leasing, renting u otros- se selecciona en función de las necesidades de la empresa, los requisitos y garantías exigidos por las entidades financieras, los costes financieros y el nivel de riesgo, una vez analizada la información disponible y actualizada sobre los distintos productos y entidades.

CR3.6 La propuesta de compra y selección de proveedor se realiza analizando las ofertas presentadas mediante la observación de las variables que permitan optimizar los objetivos de la empresa -coste, coste de los servicios de mantenimientos, valoración de los medios que se sustituyen, forma de pago, especificaciones del producto, fecha de entrega, u otras.

CR3.7 Los servicios adicionales a la compra y alquiler de los vehículos y repuestos -garantía, mantenimientos, seguros, otros- se gestionan determinando, en su caso, entre las empresas y profesionales especializados en función de las características de la prestación -plazos de entrega, precios, condiciones de pago u otros.

RP4: Gestionar la facturación, medios de cobro y pago de las operaciones y contratos acordados con clientes y proveedores de servicios de transporte para la liquidación de dichas operaciones y sus obligaciones fiscales.

CR4.1 Las facturas y recibos se formalizan cumplimentando la información, a partir de los datos disponibles de las operaciones de transporte, y respetando los requisitos legales y fiscales establecidos.

CR4.2 Las facturas de los servicios subcontratados a terceros se tramitan para su devengo, respetando el plazo establecido y verificando la exactitud de los datos con las condiciones acordadas.

CR4.3 Las gestiones para la facturación se realizan verificando su exactitud con lo acordado y tramitándola para su devengo de acuerdo al procedimiento interno de la organización y utilizando los sistemas de comunicación y aplicaciones informáticas adecuadas.

CR4.4 Los medios de cobro y pago acordados con los clientes agentes y proveedores, entidades bancarias u otros se tramitan cumplimentando y dando las órdenes, en el plazo y la forma establecidos -domiciliación bancaria, orden de transferencia, cheque, pagare, letras u otros.

CR4.5 Las gestiones para el pago de las obligaciones fiscales que se derivan del ejercicio de las operaciones propias de la actividad del transporte por carretera -IVA e impuestos de circulación, peajes u otros- se realizan de acuerdo a la operación, procedimientos y calendario establecido, realizando las obligaciones asumidas.

CR4.6 Las condiciones de pago y cobro de operaciones comercializadas en divisas internacionales se supervisan de acuerdo a las condiciones, comisiones, tipo de cambio y documentación financiera acordada.

CR4.7 Los impagos de clientes se detectan y tramitan con prontitud cumpliendo los requisitos y plazos contemplados por la normativa vigente, a partir de la información suministrada por extractos e información de las entidades financieras colaboradoras y el departamento o responsable administrativo-financiero.

CR4.8 Las medidas a tomar en el caso de incumplimiento de las obligaciones de pago por parte de la organización se determinan según las necesidades -solicitud de aplazamiento en pagos, intereses, fraccionamiento, pago de multa u otras- tramitando su desarrollo de acuerdo a su nivel de responsabilidad o comunicando a los superiores la situación para la toma de medidas oportunas.

RP5: Evaluar la rentabilidad, solvencia y eficiencia de la actividad del transporte por carretera, analizando las variables e información contable de la organización para la toma de decisiones económico-financieras de la organización.

CR5.1 Los resultados y situación económica de la actividad se interpretan a partir del saldo de la cuenta de resultados considerando los ingresos y gastos durante el ejercicio de la actividad.

CR5.2 La información de los estados financieros -balance y cuenta de resultados-, informes de seguimiento de costes u otros- se analiza periódicamente, detectando desviaciones con prontitud y posibilidades de mejora en la gestión de la actividad.

CR5.3 Los coeficientes y ratios de liquidez y solvencia -ratio circulante y liquidez inmediata- de la actividad del transporte por carretera se calculan aplicando las fórmulas financieras y utilizando los datos e información empresarial contenida en las partidas contables de los estados financieros de la organización.

CR5.4 El punto muerto o umbral de rentabilidad de la actividad se calcula considerando los ingresos por ventas, los costes, fijos y variables, e información contable relacionada recogida en los estados financieros, cuenta de resultados y balance.

CR5.5 Los ratios financieros -endeudamiento, autonomía y otros- y de rotación -periodo medio de maduración u otros- se calculan teniendo en cuenta la información recogida en las cuentas anuales previsionales o reales, utilizando las fórmulas y herramientas de cálculo e informáticas disponibles.

CR5.6 Los resultados obtenidos de los ratios financieros se interpretan determinado la solvencia y rentabilidad de la organización y comparándolos con los habituales en el sector.

CR5.7 El nivel de liquidez de la actividad se determina a partir de los resultados obtenidos de los ratios de liquidez, observando las posibles divergencias entre ventas y cobros y, entre gastos y pagos.

CR5.8 La solvencia financiera de la organización para un periodo se interpreta en base a los resultados obtenidos ratio de apalancamiento, ratio de neto sobre pasivo entre otros aplicando las fórmulas adecuadas y utilizando las herramientas de cálculo y previsión disponibles.

CR5.9 Las consecuencias financieras que se derivan del análisis de los ratios financieros se determinan valorando las alternativas para su reducción a corto plazo -financiación, control de gastos, mejora de las formas de cobro/pago u otras- y comparando, en su caso, los ratios de liquidez con los de otras empresas del sector para la toma de medidas por parte de la organización.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos: ordenadores personales en red local con conexión a Internet. Elementos periféricos de salida y entrada de información: instalaciones telemáticas, soportes y materiales de archivo. Teléfono, fax y material de oficina. Agenda electrónica. Calculadora. Aplicaciones informáticas: procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos, aplicaciones de gestión de correo electrónico. Internet e Intranet. Aplicaciones de facturación y cálculo de inversiones y presupuestos.

Productos y resultados

Facturación y liquidación de operaciones y contratos acordados con clientes y proveedores en forma y plazo. Gestión y control de los medios de cobro y pago: domiciliación bancaria, órdenes de transferencia, cheques, pagares y letras. Tramitación de documentación relativa a impagos de clientes. Gestión de pago de impuestos y sanciones derivadas de la actividad de transporte. Análisis de la estructura de costes de la empresa de transportes. Cálculo de los ratios financieros básicos de la actividad: liquidez, solvencia y rentabilidad. Determinación del nivel de liquidez de la actividad. Cálculo del punto muerto o umbral de rentabilidad de la actividad. Análisis de las necesidades de financieras e inversiones de la organización. Elaboración de presupuesto de compra de vehículos, elementos de mantenimiento u otros activos necesarios para la actividad y los servicios de la empresa. Análisis de productos financieros. Obtención de créditos, avales y fianzas, descuentos de efectos y otros servicios bancarios. Gestión de la solicitud de subvenciones y ayudas para la adquisición y renovación de la flota, carburante, u otros. Renegociación de condiciones con entidades bancarias: aplazamiento de pagos, intereses, fraccionamiento, recargos y comisiones. Gestiones y trámites derivados de la constitución y modificación de empresas mercantiles en el ámbito del sector.

Información utilizada o generada

Normativa vigente en materia mercantil, fiscal y financiera referida a obligaciones empresariales. Plan General Contable. Estados financieros: Balance y Cuenta de resultados. Información contable de la organización. Estructura de costes: costes por departamento, coste medio por kilómetro recorrido. Cuadro de mandos económico financiero. Plan de financiación de los vehículos o activos de la empresa. Contratos y condiciones económico-financieras de las operaciones de transporte con clientes, organizaciones, administración pública, agentes y entidades bancarias. Normativa y procedimiento de facturación. Calendario de cobros y pagos. Condiciones de facturación en operaciones de cobro y pago en divisas internacionales. Extractos bancarios e información suministrada por las entidades financieras colaboradoras y el departamento o responsable administrativo-financiero. Información de subvenciones y ayudas en el sector de transporte. Información referente a incumplimientos de pagos con los proveedores, administraciones públicas, entidades financieras u otros. Información de los ratios básicos, tipo VAN (Valor Actual Neto) y TIR (Tasa Interna de Rentabilidad), de las operaciones y actividad

empresarial. Información disponible y actualizada de productos financieros. Formularios de registro mercantil de empresas. Formularios de constitución de empresas mercantiles en el ámbito del sector.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3

Comercializar servicios de transporte por carretera.

Nivel: 3
Código: UC2182_3
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Obtener y organizar la información del mercado de servicios de transporte aplicando las bases de estudios de mercados para la toma de decisiones del plan de marketing del servicio de transporte.

CR1.1 Los datos e información de las variables del mercado de transporte se identifican de acuerdo a las características propias del servicio de transporte por carretera, normativa aplicable y necesidades de información de la actividad de transporte, interior e internacional.

CR1.2 La información, relevante y actualizada, de la evolución de las variables de oferta y demanda del mercado del servicio de transporte se obtiene, de forma regular, acudiendo a fuentes fiables, sistemas EDI ("Electronic Data Interchange"), documentación, revistas especializadas, asociaciones profesionales y observatorios de transporte del sector valorando su adecuación a las especificidades objeto del servicio que presta la organización -tipo de mercancía, ámbito espacial, carga y depósito u otros.

CR1.3 La información del mercado del servicio de transporte se organiza y mantiene actualizado integrando la información relevante en un sistema de información de mercados (SIM) para la toma de decisiones en la organización.

CR1.4 El análisis de la competencia y oferta de servicios se realiza comparando según el volumen de negocio, la cuota de mercado y otros datos comerciales propios y de los competidores y diferenciando las características de los servicios existentes en el mercado según criterios comerciales y del sector -tipo de vehículo necesario- peso y características técnicas-, tiempos mínimos, regularidad, línea y temporada, ámbito espacial u otros.

CR1.5 El análisis de la demanda de servicios de transporte por carretera, se realiza identificando los segmentos no cubiertos por la oferta existente y las oportunidades en los que existen ventajas comparativas aplicando técnicas de segmentación e identificación de nichos de mercado que diferencien según su perfil -tipo de clientes -fabricante, distribuidor, particular, agencias u otros- volumen de movimientos, volumen de facturación, capacidad financiera y nivel de morosidad e impagos en el segmento, u otros y características -tipo de mercancía o viajes a realizar, recorrido, distancia, regularidad u otros.

CR1.6 La información y variables de la oferta y demanda del mercado del tipo de servicios de transporte que presta la organización, se organizan en un informe ordenado y estructurado, con tablas y gráficos que faciliten su interpretación y la toma de decisiones del plan de marketing y planificación comercial de la organización.

CR1.7 Las condiciones y normas relativas a la organización del mercado de transporte por carretera tanto de mercancías y viajeros se interpreta diferenciando las relativas al transporte intracomunitario y extracomunitario.

RP2: Promocionar el servicio de transporte aplicando técnicas de marketing y gestión de relaciones con clientes a fin de garantizar la difusión y creación de la cartera de clientes.

CR2.1 Las conclusiones e implicaciones sobre las variables del marketing-mix: producto, precio, distribución y publicidad del servicio de transporte que se oferta se deducen de la información y variables del mercado de transporte por carretera aplicando criterios de políticas de marketing que apoyen la toma de decisiones a los superiores y responsables de la organización.

CR2.2 Las acciones de marketing y promoción del servicio de transporte se proponen aplicando las técnicas de promoción y publicidad en función del tipo de servicio y clientes a los que se dirigen..

CR2.3 La difusión y promoción del servicio de transporte se realiza, a través de acciones de marketing directo- telemarketing, buzoneo, carteo y listas de distribución electrónicas, redactando el contenido de las comunicaciones escritas, cartas o correos electrónicos respetando los criterios establecidos por la organización, y distribuyéndolas utilizando las bases de datos y aplicaciones de gestión de relaciones con clientes, tipo CRM, ("Customer Relationship Management").

CR2.4 El contenido e información para las comunicaciones comerciales con clientes se elabora a partir de las especificaciones recibidas, de acuerdo a sus objetivos, información de nuevos servicios, apertura de sucursales o cualquier otro motivo.

CR2.5 Los datos de los contactos comerciales y clientes se registran y actualizan periódicamente en los ficheros y bases de datos de clientes, con la información relevante de cada contacto comercial, utilizando aplicaciones informáticas de relaciones con clientes tipo CRM u otras.

CR2.6 La captación y contacto con clientes potenciales se realiza de forma proactiva acudiendo a ferias y localizándolos en bases de datos, publicaciones u otras fuentes de búsqueda de clientes online y offline.

RP3: Planificar el proceso de venta del servicio de transporte por carretera organizando la cartera de clientes y aplicando técnicas de venta para el cumplimiento de los objetivos de venta de la organización.

CR3.1 El plan de acción de ventas se organiza periódicamente teniendo en cuenta los parámetros comerciales y objetivos de ventas y considerando al menos, características del cliente, tiempo y frecuencia de visitas comerciales, plazos y objetivos comerciales, márgenes de negociación y límites de actuación entre otras.

CR3.2 La cartera de clientes se determina a partir de los ficheros de clientes, elaborando una lista detallada y organizada e identificando al menos: persona de contacto, necesidades de servicio -transporte, depósito o servicios logísticos en general- volumen de facturación, y criterios y procedimientos que aplican para la selección de proveedores del servicio de transporte -concurso, presentación de ofertas u otros-.

CR3.3 El lugar, fecha y hora de la visita se acuerda con el cliente de forma proactiva y cordial, con seguridad y confianza, a través de los sistemas de comunicación establecidos: teléfono, e-mail u otras.

CR3.4 El calendario de visitas comerciales se elabora teniendo en cuenta las necesidades del cliente y los plazos previstos para la consecución de los objetivos comerciales propios y de la organización y utilizando, en su caso, aplicaciones informáticas de gestión de tareas y organización del trabajo.

CR3.5 La información y condiciones de clientes que sacan a concurso sus necesidades de prestación y tráficos, tanto de mercancías como viajeros, se obtiene contactando con los responsables de transporte de dichas empresas u organizaciones.

RP4: Identificar las necesidades del cliente de servicios de transporte por carretera aplicando criterios de clasificación y segmentación para valorar y garantizar la capacidad de satisfacción de las mismas por parte de la organización.

CR4.1 Las características de los distintos tipos de clientes de servicios de transporte por carretera se obtienen buscando en las fuentes de información disponibles -CRM, fichero de clientes y estudios de mercado del sector- diferenciando según criterios comerciales.

CR4.2 Las necesidades de prestación del servicio del cliente se obtienen en contacto directo con el cliente a través de una entrevista o contacto telefónico con el mayor nivel de detalle posible a partir del argumentario de venta e identificando aquella información relevante -persona de contacto u otro- y diferenciando al menos según sus características -tipo de cliente -fabricante, distribuidor, particular, agencias u otros- volumen de movimientos, volumen de facturación, capacidad financiera, nivel de morosidad e impagos u otros.

CR4.3 Las reuniones y entrevista con el cliente o persona de contacto establecido como interlocutor, se realizan en un ambiente cordial que favorezca la confianza y el intercambio de información relevante.

CR4.4 La información obtenida del cliente se analiza deduciendo las posibilidades de mejora, reducción de costes o valores añadidos que se podrían prestar al cliente en el servicio de transporte por carretera señalando al menos: reducción de tiempos en tránsito, cuellos de botella, frecuencias, optimización de movimientos, reducción de costes, cambios en la estructura de almacenes u otros.

CR4.5 Las necesidades y características de los clientes y organizaciones que sacan a concurso sus demandas de servicios de transporte por carretera se obtienen de las condiciones de subcontratación del concurso ofertadas y valorando la capacidad y posibilidades de desarrollar el servicio a concurso.

CR4.6 La capacidad de satisfacción de las necesidades del cliente se evalúa a partir de las características propias de la empresa y recursos disponibles consultando, en caso necesario, con el departamento propio de tráfico y explotación.

RP5: Elaborar presupuestos adaptados a las necesidades del cliente, concursos de transporte y condiciones de transporte para realizar ofertas de servicios de transporte competitivas de acuerdo con el margen de beneficio y política de precios y tarifas establecida por la organización.

CR5.1 Los apartados y elementos necesarios de la oferta o presupuesto del servicio de transporte por carretera se determinan teniendo en cuenta los requerimientos del cliente, actividades auxiliares necesarias -estiba y desestiba, almacén u otros- disponibilidad de vehículos, usos y términos comerciales acordados (incoterms u otros), necesidades de personal y retornos facilitados por el departamento de tráfico, respetando la normas y usos habituales en el contraste de transporte por carretera.

CR5.2 Los centros de costes, fijos y variables, de la operación -paralizaciones, manipulación, estancia en almacén, seguros, gestiones administrativas, u otras- se calculan a partir de la información disponible y de la suministrada por el departamento financiero o departamento que incurre en él, aplicando las tarifas, márgenes y fórmulas aplicados por la organización.

CR5.3 El precio final de la oferta se calcula considerando todas las partidas que conlleva el servicio de transporte, y las tarifas preestablecidas por la organización, cargas fiscales de la

prestación del servicio, seguros y otros costes o riesgos que pudieran ocurrir según el tipo de operación -viajeros o mercancías, peligrosas o perecederas- periodo de vigencia de la oferta, cláusulas de revisión u otras.

CR5.4 El presupuesto del servicio del transporte y actividades auxiliares acordadas se confecciona teniendo en cuenta las partidas, costes, fiscalidad, márgenes comerciales, descuentos y especificando las variables de la operación acordadas con el cliente y establecidas por la organización.

CR5.5 La oferta del servicio de transporte se elabora de acuerdo a los procedimientos y formatos establecidos por la organización respetando a la normativa comercial vigente, usos habituales en el sector que garantizan su validez y considerando las desviaciones que puedan surgir en los costes.

CR5.6 La oferta se presenta al cliente proporcionando la información de manera clara, ordenada y oportuna sobre las distintas condiciones del servicio, precio, condiciones de pago, desviaciones, posibles descuentos, medios de pago, penalizaciones u otros.

CR5.7 Las alternativas en las condiciones de pago y contratación se identifican consultado con los responsables financieros y de producción, de acuerdo con los objetivos establecidos por la organización y aplicando criterios de oportunidad.

RP6: Negociar las condiciones del servicio transporte por carretera aplicando técnicas de negociación de acuerdo con la responsabilidad asignada, para cerrar la operación y el contrato en las mejores condiciones para las partes implicadas.

CR6.1 Las condiciones de la oferta de prestación del servicio de transporte y precios se presenta al cliente con el detalle requerido -número de vehículos, horarios, líneas y cualquier otro elemento que suponga coste o alteración en el servicio estándar- ajustándose a los criterios y política de la organización, normativa y convenios del sector.

CR6.2 El proceso de negociación de la oferta se prepara identificando las horquillas y márgenes de negociación, de acuerdo a la capacidad y responsabilidad asignada por la empresa para la negociación de las condiciones y objeciones que pueden surgir con el cliente.

CR6.3 Las condiciones de transporte, actividades auxiliares y alternativas de servicio se analizan en colaboración con el cliente, de acuerdo a las informaciones obtenidas de éste, considerando las condiciones competitivas del mercado en un clima de cordialidad e intercambio de información recíproca.

CR6.4 Las posibles variaciones de las condiciones de la oferta -precio de los servicios de transporte, coste, servicios añadidos, condiciones de pago, penalizaciones u otros- se analizan detallando los motivos: temporalidad, cambio de precio de combustible, revisiones pactadas, y concretando la referencia válida para las partes y responsabilidad de cada parte.

CR6.5 Las condiciones económicas -precio, medios de pago y posibles descuentos- se negocian adoptando una postura flexible, segura y con predisposición positiva a los acuerdos, en línea con los objetivos generales de la organización.

CR6.6 Las condiciones de compromiso de las partes en cuanto a penalizaciones, formulas de resolución de conflictos, arbitraje, volúmenes de movimiento, precios, temporalidad, nivel de servicio, horarios de petición de servicios, tiempo de reacción se negocian de acuerdo con la responsabilidad asignada y acudiendo, si procede, a los superiores de forma que se garantice el cierre efectivo de la operación.

CR6.7 La responsabilidad y compromisos de las partes intervinientes en el contrato de transporte se negocian respetando la normativa y usos habituales en el sector tanto de viajeros como mercancías

RP7: Elaborar la documentación comercial, contrato de transporte y carta de porte respetando la normativa vigente y usos habituales del sector para garantizar la realización de la operación en las condiciones acordadas.

CR7.1 Las condiciones acordadas durante el proceso de negociación se determinan siguiendo el modelo de contrato-tipo de transporte por carretera y carta de porte, de acuerdo a la normativa vigente y los criterios fijados por la empresa.

CR7.2 El modelo de contrato se redacta y cumplimenta en todos sus apartados -partes implicadas, objeto, condiciones de transporte y cláusulas de salvaguardia, garantizando que se cubren todos los elementos y prevenir conflictos comerciales posteriores.

CR7.3 Las reglas y obligaciones legales derivadas de la firma de un contrato de transporte se determinan en especial en relación a las condiciones de transporte y convenios como el convenio de transporte internacional de mercancías.

CR7.4 Las normas de prevención de riesgos laborales se observan en cuanto a la disposición del puesto de trabajo, iluminación y posición ante el ordenador.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos: ordenadores personales en red local con conexión a Internet. Elementos periféricos de salida y entrada de información: instalaciones telemáticas, soportes y materiales de archivo. Calculadora y otras herramientas de cálculo. Teléfono, fax y agendas electrónicas. Aplicaciones informáticas: procesadores de texto, hojas de cálculo y bases de datos. Aplicaciones de organización del trabajo y gestión de tareas. Aplicaciones de gestión de clientes (tipo CRM "Customer Relationship Management"). Sistemas de información de mercados. Sistemas EDI ("Electronic Data Interchange"). Navegadores de Internet. Internet. Intranet. Aplicaciones de correo electrónico. Aplicaciones para la elaboración de ofertas, presupuestos y facturación.

Productos y resultados

Análisis del mercado y variables del transporte por carretera. Actualización del SIM (Sistema de Información de Mercados) del servicio de transporte por carretera. Difusión y promoción del servicio de transporte por carretera. Asistencia a ferias y contacto con clientes potenciales. Visitas comerciales a clientes. Obtención de información relevante de clientes. Fichas de clientes y gestión de CRM. Programación y calendario de visitas comerciales y venta. Informe y hoja de visitas. Identificación de necesidades y características del cliente. Preparación de la oferta de servicios de transporte por carretera adaptada al cliente y concursos de prestación de servicios. Negociación de condiciones del contrato de transporte por carretera. Cumplimentación del contrato-tipo de transporte por carretera y carta de porte.

Información utilizada o generada

Estudios e informes de mercado del transporte por carretera. Informes de Observatorios de transporte interior e internacional. Gestión de bases de datos de clientes y CRM. Política y objetivos comerciales de la organización. Información comercial y documentación promocional de la organización. Plan de marketing de servicios de transporte por carretera. Tarifas y política de precios de la organización. Sistema de Información de Mercados. Argumentario de venta del servicio de transporte por carretera. Información y condiciones de concesiones de servicios de transporte de viajeros por carretera. Procedimientos y usos habituales en transporte por carretera. Contrato-tipo de transporte por carretera y carta de porte. Ofertas de concursos de transporte por carretera. Normativa vigente nacional e internacional en la elaboración de contratos. Convenio relativo al contrato de transporte internacional de mercancías por carretera, CMR. Plan de prevención de riesgos laborales.

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: Complimentar 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.

UNIDAD DE COMPETENCIA 5

Gestionar las relaciones con clientes y seguimiento de operaciones de transporte por carretera.

Nivel: 3
Código: UC2184_3
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Atender e informar a los clientes, de forma presencial, en formularios oficiales o por medios electrónicos para satisfacer sus demandas y mejorar la calidad del servicio de transporte realizado.

CR1.1 La atención a clientes y usuarios del servicio de transporte se realiza adoptando una actitud correcta, cortés y diligente, y escuchando de forma activa las cuestiones planteadas.

CR1.2 La solicitud de información del cliente y usuario del servicio de transporte se registra clasificándola según distintos criterios para su posterior tratamiento y respuesta.

CR1.3 La respuesta y satisfacción de las demandas de información del cliente, se busca utilizando las aplicaciones de seguimiento de las operaciones (GPS u otro) y solicitando a los responsables y departamento de la operación de acuerdo a los protocolos y procedimientos internos establecidos.

CR1.4 Los protocolos de atención al cliente se aplican, en función del canal de comunicación empleado, favoreciendo la gestión eficaz de la petición del cliente y registrando la información necesaria.

CR1.5 Las demandas de información del cliente y usuario del servicio de transporte se responden de forma eficaz en una atmósfera adecuada y mostrando interés por el interlocutor y su petición.

RP2: Gestionar las relaciones con clientes y usuarios de los servicios de transporte por carretera de acuerdo a criterios de calidad haciendo el seguimiento de las operaciones de forma proactiva para satisfacer al cliente y previniendo las incidencias.

CR2.1 La información y datos relativos a la gestión y relaciones con el cliente se registran utilizando la documentación, fichero de cliente y sistema de gestión de las relaciones con clientes (tipo CRM "Customer Relationship Management" u otro).

CR2.2 El seguimiento de los clientes y las operaciones se realiza de forma continua, obteniendo información permanente y actualizada de su situación, incidencias e irregularidades utilizando los sistemas de seguimiento y localización de flotas y mercancías.

CR2.3 La información de la operación e incidencias se registra y transmite en caso necesario a los clientes y otros agentes respetando los procedimientos establecidos, previniendo posteriores quejas y reclamaciones y garantizando la satisfacción y calidad del servicio prestado.

CR2.4 El grado de satisfacción del cliente e indicadores de calidad del servicio se interpreta analizando la información obtenida de las aplicaciones de gestión de reclamaciones y directamente de los clientes, a través de encuestas u otros métodos de obtención de información del cliente y registrando los resultados en las aplicaciones de gestión tipo CRM.

RP3: Realizar el seguimiento de las operaciones de transporte por carretera para resolución de incidencias, irregularidades y reclamaciones favoreciendo la calidad y mejora continua de la prestación del servicio de transporte.

CR3.1 La información del seguimiento de las operaciones se obtiene de la documentación de los servicios realizados detectando las incidencias que puedan haberse producido.

CR3.2 El procedimiento y criterios para la gestión de incidencias con los clientes y operaciones de transporte por carretera se aplica siguiendo el manual de calidad y protocolos de actuación en función de la estrategia y política establecida por la organización y el nivel de responsabilidad establecida.

CR3.3 Las incidencias y reclamaciones se registran manteniendo una base de datos actualizada que contiene como mínimo los siguientes datos: fecha, cliente, reclamante, conductor, transportista, solución, u otras necesarias.

CR3.4 El informe de seguimiento de la gestión de incidencias y las reclamaciones se elabora clasificando los tipos de incidencias, número, agilidad en la resolución y respuestas dadas y elaborando las estadísticas de seguimiento de las operaciones y resolución de las quejas y reclamaciones de clientes.

RP4: Resolver las reclamaciones e incidencias con los clientes y usuarios del servicio de transporte respetando la normativa vigente y la responsabilidad de las partes de acuerdo a su nivel de responsabilidad, para la mejora del servicio de transporte.

CR4.1 La documentación y formularios de reclamación de clientes u operaciones subcontratadas con terceros se cumplimentan de acuerdo a la información disponible y señalando al menos: fecha de recepción de la reclamación, receptor, forma de contacto -teléfono, e-mail, correo, u otro-, datos del reclamante, objeto de reclamación y propuesta de indemnización o acción.

CR4.2 El objeto de las reclamaciones e incidencias que surjan se interpreta analizando la responsabilidad de las partes implicadas, su origen -recogida, entrega, carga, descarga o facturación- y motivación teniendo en cuenta la normativa, contrato y condiciones acordadas con el cliente y usuario del transporte.

CR4.3 La respuesta y posibilidades de resolución de la reclamación se determina, a partir de las alternativas disponibles y repercusión económica del incidente y su resolución, de acuerdo al protocolo establecido de relaciones con el cliente.

CR4.4 La resolución adoptada se registra y comunica a las partes implicadas acusando recibo y dejando constancia de la presentación y decisiones adoptadas de acuerdo a su nivel de responsabilidad.

CR4.5 La decisión adoptada se comunica a los departamentos implicados con relación a la reclamación del cliente de forma que la incidencia producida se tenga en cuenta en actuaciones futuras de los diferentes departamentos.

CR4.6 Las acciones y documentación que se derive de la resolución de las reclamaciones y siniestros se realizan siguiendo el procedimiento establecido.

CR4.7 La posibilidad de resolución extrajudicial de las reclamaciones se determina realizando los trámites y pasos necesarios a la celebración de la junta arbitral de transporte dependiendo del importe de la misma y causas de la reclamación.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos: ordenadores personales en red local con conexión a Internet. Teléfono y fax. Material de oficina. Documentación y Hojas de reclamación. Aplicaciones informáticas: Procesadores de texto. Aplicaciones de correo electrónico. Internet. Intranet. Sistemas de gestión de las relaciones con clientes (CRM). Aplicaciones de gestión de tareas y organización del trabajo. Aplicaciones de seguimiento de las operaciones de transporte (GPS o sistemas de posicionamiento global, entre otros).

Productos y resultados

Atención a clientes y usuarios de servicios de transporte. Gestión de las relaciones con clientes. Cumplimentación de reclamaciones y partes de incidencias de servicios de transporte. Hojas de reclamaciones y documentación de quejas e incidencias. Seguimiento de operaciones, reclamaciones e incidencias. Valoración de la satisfacción de los clientes y usuarios del servicio de transporte por carretera. Resolución de reclamaciones e incidencias y reclamaciones.

Información utilizada o generada

Información a clientes de los servicios de transporte. Ficheros de clientes. Seguimiento de operaciones. Registro de incidencias y reclamaciones. Registro y estadísticas de resolución satisfactoria de las quejas y reclamaciones de clientes. Protocolos internos de la organización en las relaciones con cliente. Manual de calidad del servicio de atención al cliente. Procedimientos internos de la organización para la atención y resolución de incidencias y reclamaciones. Información sobre el grado de satisfacción de los clientes.

MÓDULO FORMATIVO 1

GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE OPERACIONES DE TRANSPORTE POR CARRETERA

Nivel:	3
Código:	MF2061_3
Asociado a la UC:	UC2061_3 - REALIZAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL DE OPERACIONES DE TRANSPORTE POR CARRETERA
Duración (horas):	120
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Determinar la documentación del vehículo que debe acompañarse en las distintas operaciones de transporte por carretera, según la reglamentación y normativa vigente del sector.

CE1.1 Identificar la reglamentación que regula la utilización de distintos tipos de vehículos en las distintas modalidades de transporte y transportes especiales.

CE1.2 Diferenciar los permisos y equipamientos especiales para determinados vehículos y material de transporte según el tipo de mercancías, especiales -peligrosas, perecederas u otras- y en viajeros, transporte escolar, a partir del análisis de la normativa vigente.

CE1.3 Enumerar los permisos requeridos para la circulación en vía pública, urbana e interurbana, de determinados vehículos.

CE1.4 Explicar los requisitos administrativos y medidas que deben tomarse para la circulación y manipulación de mercancías peligrosas.

CE1.5 A partir de distintos supuestos de operaciones con vehículos de distintas características, pesos y condiciones, convenientemente caracterizadas, determinar la documentación necesaria para realizar las operaciones ajustadas a la normativa vigente.

C2: Determinar los elementos y requisitos de conductores, propios y ajenos, aplicando las reglas, establecidas reglamentariamente, en materia de capacitación y formación.

CE2.1 Enumerar los permisos requeridos al conductor para la conducción de los distintos tipos de vehículos tanto de mercancías como viajeros.

CE2.2 Determinar las reglas aplicables a la contratación de conductores y chóferes, propios y ajenos, respetando la normativa laboral y reglamentación profesional del sector vigente.

CE2.3 Determinar los aspectos y las medidas que deben tomarse en relación la capacitación y formación del personal -conductores y operadores- responsables de distintos tipos de operaciones de transporte de mercancías, a partir de la regulación especial del transporte de mercancías peligrosas, perecederas, animales vivos y otros, durante su transporte y en tramos urbanos.

CE2.4 A partir de distintos casos de operaciones de transporte por carretera de viajeros y de mercancías especificar la documentación, capacitación y permisos que requieren los conductores.

CE2.5 A partir de un supuesto convenientemente caracterizado de transporte internacional por carretera determinar los documentos relativos al personal de conducción y sus vehículos.

C3: Cumplimentar y gestionar la documentación administrativa necesaria para la ejecución de operaciones de transporte por carretera, siguiendo el procedimiento y régimen administrativo vigente.

CE3.1 Explicar la finalidad en el ámbito del transporte por carretera de las autorizaciones, habilitaciones, seguros, permisos e inspecciones de los vehículos y documentos de control del tacógrafo.

CE3.2 Identificar las medidas de prevención de riesgos a observar en el puesto de trabajo respecto a iluminación y posición ante el ordenador.

CE3.3 Identificar la documentación administrativa que se exige en la normativa vigente tanto en el ámbito, nacional, intraeuropeo como internacional señalando al menos:

- Autorizaciones y visados de transporte público por carretera.
- Autorizaciones de servicios especiales.
- Permiso de circulación.
- Póliza de seguro vigente.
- Viñetas de estar al corriente de pago de impuestos y seguros.
- Otros.

CE3.4 Diferenciar los formatos e interpretar los elementos que componen la documentación administrativa para la solicitud, visado, modificaciones y bajas de autorizaciones y permisos utilizados habitualmente en el ámbito del transporte por carretera.

CE3.5 Relacionar los trámites y documentación administrativa con los organismos competentes dónde se realizan:

- Otorgamiento de autorizaciones.
- Visado de autorizaciones.
- Modificación de condiciones o contenidos en las autorizaciones.
- Baja de autorizaciones.

CE3.6 Explicar la estructura de los registros de los archivos en función de la información que se registra habitualmente en las empresas de transporte por carretera:

- Clientes.
- Proveedores.
- Corresponsales.
- Filiales.
- Franquicias.
- Personal de tráfico.
- Medios de transporte.
- Líneas regulares.

CE3.7 Describir los procedimientos administrativos para la gestión interna y externa de la documentación de los vehículos y conductores en empresas de transporte.

CE3.8 A partir de distintos casos de empresas y operaciones de transporte por carretera de tanto de viajeros como de mercancías:

- Identificar la documentación requerida para la circulación del vehículo y los organismos que la tramitan.
- Cumplimentar las solicitudes para la expedición y renovación de la documentación exigida.
- Compilar la documentación de forma ordenada simulando su tramitación y registro.

CE3.9 A partir de distintos supuestos de elaboración de documentación manejar con destreza las aplicaciones y sistemas de gestión y explotación habituales en el ámbito del transporte por carretera y observando las medidas de prevención de riesgos laborales y posición ante el ordenador.

C4: Determinar las responsabilidades, obligaciones, consecuencias y sanciones derivadas de la prestación del servicio de transporte por carretera respetando la normativa y procedimiento administrativo.

CE4.1 Caracterizar los distintos tipos de seguro, obligatorios y voluntarios, en el ámbito del transporte por carretera:

- seguro de responsabilidad civil,
- seguro de circulación,
- seguro de vida de personas,
- seguro de mercancías,
- seguro de viajeros,
- seguro de equipajes u otros.

CE4.2 Identificar los elementos reales y formales que caracterizan los distintos tipos de contrato de seguro en el ámbito del transporte.

CE4.3 Explicar la cobertura de las cláusulas generales y complementarias que se incluyen en las distintas pólizas de seguro en el ámbito del transporte y la posibilidad de externalización del coste al cliente según la responsabilidad legal.

CE4.4 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 transporte internacional de mercancías 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.
- Elaborar un informe sencillo argumentando la más idónea.

CE4.5 Explicar los parámetros más relevantes que se deben considerar en la selección de un seguro de medios de transporte terrestre.

CE4.6 Precisar las variables que determinan el coste de la contratación de pólizas de seguros, obligatorios y voluntarios.

CE4.7 A partir de la definición de distintas operaciones de transporte de viajeros, interior e internacional y distintas pólizas de seguros:

- Identificar los riesgos e incertidumbres en la operación: accidentes, puntualidad, seguridad u otros.
- Identificar las responsabilidades de la empresa de transporte, el conductor, agencia de viajes y los viajeros.
- Relacionar los seguros necesarios para contratar para cada parte.
- Determinar el posible clausulado de las pólizas de seguros a contratar.

CE4.8 A partir de supuestos prácticos, convenientemente caracterizados, sobre distintos tipos de servicios de transporte que cubre y distintas coberturas de riesgos relacionadas con sus primas correspondientes:

- Seleccionar la combinación de coberturas de riesgos más apropiada.
- Describir las cláusulas que debe incluir la póliza resultante.
- Calcular correctamente la prima.

CE4.9 A partir de un supuesto convenientemente caracterizado de transporte internacional de mercancía peligrosas por carretera:

- Argumentar la necesidad de seguros para la empresa, el cliente y usuario.
- Relacionar los tipos de seguros que deberían contratarse en una operación de ese tipo.
- Simular la negociación y contratación de distintas coberturas de riesgo en dicha operación.

- Calcular correctamente la prima resultante de la combinación de cobertura seleccionada.

C5: Relacionar las variables que determinan los distintos tipos de seguro de transporte, así como garantías y obligaciones correspondientes, y las actuaciones derivadas de su aplicación.

CE5.1 Identificar los tipos de pólizas de seguro, obligatorias y voluntarias, utilizadas en el ámbito del transporte por carretera: seguros de responsabilidad, seguro de circulación, seguro de vida de personas, seguro de mercancías, seguro de viajeros, seguro de equipajes u otros.

CE5.2 Describir los elementos reales y formales que caracterizan un contrato de seguro en el ámbito del transporte.

CE5.3 Citar y explicar la cobertura de las cláusulas generales y complementarias que se incluyen en las pólizas de seguro de cada modalidad de transporte.

CE5.4 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 transporte internacional de mercancías 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.

CE5.5 Explicar los parámetros más relevantes que se deben considerar en la selección de un seguro de medios de transporte terrestre.

CE5.6 A partir de la definición de distintas operaciones de transporte de viajeros, interior e internacional:

- Identificar posibles riesgos en el transporte y en los demás aspectos de la operación: puntualidad, seguridad u otros.
- Determinar el posible clausulado de una póliza de seguros de una operación de ese tipo.
- Identificar las responsabilidades de la empresa de transporte, el conductor, agencia de viajes y los viajeros.

CE5.7 A partir de un supuesto convenientemente caracterizado de tránsito internacional de una mercancía peligrosa:

- Determinar la protección jurídica necesaria.
- Determinar las necesidades de seguros para la empresa, el cliente y usuario.

C6: Tramitar la documentación del seguro relativa a distintos tipos de siniestros y accidentes en determinadas operaciones de transporte por carretera.

CE6.1 Determinar el procedimiento para la reclamación e indemnización de distintos tipos de seguros en operaciones de transporte.

CE6.2 Describir los procedimientos habituales en la declaración-liquidación de siniestros asegurados en el sector del transporte.

CE6.3 Especificar las funciones del consorcio de compensación de seguros en el ámbito del transporte por carretera.

CE6.4 A partir de distintos supuestos prácticos, convenientemente caracterizados, de accidentes e indemnizaciones por daños causados en las mercancías, viajeros y equipajes cubiertos con distintos tipos de pólizas de seguros:

- Determinar las responsabilidades e indemnización de cada parte.
- Calcular la indemnización.
- Simular la elaboración del parte de accidentes y procedimiento para la ejecución de la indemnización.

CE6.5 A partir de un supuesto de incidencias aparecidas en una operación de transporte 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 y las responsabilidades de las partes.
- Deducir la solución más idónea y describir el procedimiento que se debe seguir.

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

C3, C4 y C6 en general.

Otras Capacidades:

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Demstrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento.

Contenidos

1 Ordenación administrativa en el ámbito del transporte por carretera.

Requisitos de acceso a la actividad del transporte por carretera de mercancías y viajeros: Autorizaciones y concesiones en materia de transporte por carretera. Reglamentación profesional del transporte por carretera: vehículos y conductores Obligaciones y responsabilidades de los profesionales de la actividad de transporte. Obligaciones de los conductores de la actividad del transporte: reglamentación profesional. Organismos e instituciones competentes en el transporte por carretera: local, autonómico y nacional.

2 Inspección y sanciones en el ámbito del transporte por carretera.

Organismos competentes en materia de inspección del transporte por carretera. Régimen sancionador del transporte por carretera. Diligencias administrativas en el ámbito del transporte por carretera. Documentación administrativa en operaciones de transporte: autorizaciones, autorizaciones especiales, permisos. Procedimiento sancionador en el caso de incumplimiento de las obligaciones administrativas en el transporte por carretera.

3 Gestión administrativa de conductores y vehículos.

Capacitación y cualificación de los conductores: normativa reguladora.

Contratación laboral de distintas categorías de trabajadores de empresas de transporte: forma de los contratos, obligaciones de las partes y duración del trabajo, vacaciones, retribución rescisión del contrato y otras. Documentación del vehículo: Permiso de circulación e ITV (inspecciones técnicas). Aranceles y disposiciones de tráfico para la circulación de vehículos y realización de determinadas operaciones. Modelos y cumplimentación de la documentación de los vehículos y conductores. Mantenimiento de tarjetas, planificación de cargas y situación de los vehículos. Aplicaciones informáticas en la gestión administrativa del transporte: procesadores de texto y hojas de cálculo aplicados al transporte.

Medidas de prevención de riesgos laborales en el puesto ante el ordenador.

Hojas de mantenimiento, control de ruedas e informes de consumo. Sistemas de archivo y custodia de la información en el ámbito del transporte.

4 Gestión administrativa de seguros en el ámbito del transporte por carretera.

Tipología de seguros en el ámbito del transporte por carretera. Elementos personales, reales y formales del contrato de seguro en el ámbito del transporte. Duración, prescripción y renovación. Riesgos asegurados y no asegurados. Garantías y obligaciones del seguro. Responsabilidad de personas, de cosas, de equipajes u otros. La póliza del seguro. Cálculo de primas y cobertura de riesgos. Procedimientos de declaración de accidentes, atestados y prueba: declaración-liquidación de indemnizaciones. Funciones del consorcio de compensación de seguros.

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 realización de la gestión administrativa y documental de operaciones de transporte por carretera, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
 - Formación académica de Licenciado/a, titulación de grado equivalente o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 5 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 2

Gestión económico-financiera del transporte por carretera.

Nivel:	3
Código:	MF2183_3
Asociado a la UC:	UC2183_3 - Gestionar la actividad económico-financiera del transporte por carretera.
Duración (horas):	180
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Determinar la forma jurídica y obligaciones empresariales derivadas del ejercicio de la actividad del transporte por carretera de acuerdo a la normativa vigente.

CE1.1 Explicar las condiciones y formalidades, previstas en la normativa, para ejercer la actividad empresarial en el ámbito del transporte distinguiendo inscripción, registro de libros de comercio u otros.

CE1.2 Comparar las características de las principales formas jurídicas de empresas existentes en el ámbito del transporte, señalando sus ventajas y desventajas.

CE1.3 Argumentar y diferenciar las obligaciones para el gestor y propietario de una empresa de transporte por carretera de mercancías y viajeros.

CE1.4 Explicar el concepto de quiebra y las consecuencias jurídicas y responsabilidad del empresario según las distintas formas jurídicas.

CE1.5 Calcular los gastos de constitución, primer establecimiento y modificaciones legales a asumir de las distintas formas jurídicas de una empresa-tipo consultando la legislación y fuentes de información online relacionadas.

CE1.6 Determinar los trámites y obligaciones derivadas de ejercer la actividad económica en el ámbito del transporte por carretera para:

- Alta en actividades económicas y seguridad social.
- Obligaciones tributarias: IRPF, IS e IVA.
- Autorizaciones, permisos y capacitación profesional de la autoridad competente.

CE1.7 A partir de distintos supuestos de creación y constitución de empresas en el sector del transporte, convenientemente caracterizados, seleccionar la forma jurídica adecuada, utilizando cuadros comparativos que analicen al menos:

- Coste de las opciones.
- Las ventajas e inconvenientes de las distintas formas jurídicas.
- Consecuencias en caso de quiebras.

C2: Elaborar facturas y recibos, aplicando las reglas de facturación y fiscalidad de la actividad del transporte por carretera, en distintos supuestos de cobro y pago de servicios de transporte por carretera, así como compraventa y alquiler de vehículos, repuestos u otros.

CE2.1 Explicar las normas y usos habituales que regulan la facturación de los servicios de transporte y normativa mercantil.

CE2.2 Determinar los distintos elementos y estructura tipo de una factura y un recibo respetando la normativa vigente y los usos y costumbres del comercio.

CE2.3 Identificar los tributos que gravan los servicios de transporte en sus distintas modalidades y los tipos impositivos aplicables en cada caso.

CE2.4 Explicar las obligaciones, diferencias e implicaciones derivadas en operaciones realizadas en el exterior por ejemplo en relación al IVA.

CE2.5 Interpretar los aspectos más relevantes del IVA aplicable a las distintas operaciones y servicios de transporte diferenciando tipos impositivos a nivel europeo y obligaciones derivadas del mismo para la facturación de los servicios internacionales.

CE2.6 A partir de distintos supuestos de operaciones en el ámbito intracomunitario, explicar los aspectos, diferencias y documentación a utilizar para la gestión y liquidación anual y trimestral del Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA): IVA soportado e IVA repercutido.

CE2.7 A partir de la observación de distintos tipos de facturas de distintas operaciones de transporte por carretera, detectar los errores y, en caso necesario, corregirlos, teniendo en cuenta la legislación vigente.

CE2.8 A partir de la información de las condiciones de facturación de distintos tipos operaciones de transporte por carretera, convenientemente caracterizados, elaborar las facturas aplicando correctamente las tarifas, descuentos e impuestos.

CE2.9 A partir de distintos supuestos prácticos de operaciones de cobro y pago en divisas internacionales, realizar el cálculo y su facturación aplicando las reglas de facturación bajo unas condiciones y tipo de cambio determinado.

C3: Formalizar los distintos medios de cobro y pago en distintos tipos de operaciones de transporte por carretera.

CE3.1 Explicar las características y elementos de los medios de cobro y pago, utilizados en el ámbito del transporte: letras, pagares, cheques, y transferencia bancaria entre otros.

CE3.2 Describir el procedimiento de transferencias bancarias y las comisiones y gastos que se derivan del uso de cuentas corrientes.

CE3.3 Explicar las ventajas de las letras y efectos comerciales diferenciando los elementos que las caracterizan:

- librado,
- equivalencia financiera,
- vencimiento común y vencimiento medio.

CE3.4 Diferenciar las consecuencias derivadas del incumplimiento de las formas y plazos en los distintos medios de pago de acuerdo a la normativa vigente.

CE3.5 Explicar las ventajas para la empresa y gestión financiera de cobros y pagos del endosamiento de efectos comerciales: letras y pagares.

CE3.6 A partir de distintos supuestos convenientemente caracterizados cumplimentar la documentación, cheques, pagarés u órdenes de transferencia de acuerdo a la información disponible.

C4: Gestionar la compraventa y alquiler de vehículos, repuestos, carburante u otros suministros, necesarios para ejercer la actividad del transporte por carretera.

CE4.1 Describir las necesidades de activos y suministros de productos habituales en distintos tipos de empresas de transporte por carretera.

CE4.2 Explicar las fases y diferencias fundamentales del proceso de compra, venta y alquiler de vehículos, suministro de carburantes y repuestos en empresas de transporte por carretera.

CE4.3 Definir los principales parámetros y costes que configuran la solicitud de oferta a un concesionario de vehículos industriales, proveedores de repuestos y suministrador de carburante entre otros

CE4.4 Determinar los sistemas y técnicas de búsqueda de proveedores competitivos para la compra de vehículos y repuestos en el mercado del transporte por carretera.

CE4.5 Señalar las ventajas y desventajas del mercado de primera, segunda mano y alquiler para cubrir las necesidades de vehículos de las empresas de transporte.

CE4.6 A partir de distintos casos de necesidades de vehículos, carburante y repuestos -ruedas u otros- convenientemente caracterizados:

- Localizar fabricantes, concesionarios o distribuidores de este tipo de vehículos en el mercado de primera y segunda mano, aplicando técnicas de búsqueda online y offline.
- Definir las partidas que pueden componer el presupuesto de compras y aprovisionamientos de una empresa-tipo de transporte por carretera.
- Calcular el coste financiero final del vehículo en cada caso.
- Comparar las distintas ofertas, explicando las ventajas e inconvenientes de cada una.

C5: Seleccionar la fórmula y producto financiero habitual, comparando distintas alternativas, para cubrir las necesidades financieras de distintos tipos de empresa y operaciones de transporte por carretera.

CE5.1 Explicar los instrumentos de crédito y fórmulas de financiación existentes en el ámbito del transporte por carretera para financiar la actividad o determinadas operaciones de la misma.

CE5.2 Identificar las fuentes y organismos que ofrecen información sobre subvenciones y ayudas públicas en la actividad del transporte por carretera.

CE5.3 Enumerar los criterios y documentación necesaria para obtener un crédito de una entidad financiera.

CE5.4 Diferenciar los aspectos negociables con entidades financieras para la obtención de recursos financieros en las mejores condiciones económico-financieras

CE5.5 Explicar las características y condiciones para los aplazamientos de pago, descuento de efectos comerciales, factoring u otras formas de financiación de la actividad u operaciones.

CE5.6 Diferenciar las variables que intervienen en las operaciones de arrendamiento financiero o "leasing" en la compra de vehículos u otros activos.

CE5.7 Diferenciar las variables que intervienen en la amortización de préstamos, precisando la forma de calcularlas según los sistemas de amortización más utilizados.

CE5.8 Explicar las características y condiciones para los aplazamientos de pago, descuento de efectos comerciales, factoring u otras formas de financiación de la actividad u operaciones.

CE5.9 A partir de distintos supuestos de necesidades de recursos financieros e información de los productos financieros disponibles, seleccionar la opción ajustada a las necesidades y características de la operación.

CE5.10 En un supuesto práctico en el que se proponen, como alternativas para la financiación de la compra de un vehículo, un préstamo y un arrendamiento financiero convenientemente caracterizados:

- Realizar el cuadro de amortización del préstamo por el método francés.
- Realizar el cuadro de amortización del "leasing".
- Calcular la TAE de las dos alternativas.
- Comparar las ventajas y desventajas de ambas alternativas.
- Elaborar un informe justificando la selección de uno u otro producto.

C6: Valorar la rentabilidad de inversiones de empresas-tipo del transporte por carretera, utilizando los criterios y ratios habituales, calculados a partir de sus fórmulas, con instrumentos de cálculo y aplicaciones informáticas adecuadas.

CE6.1 Definir el concepto de rentabilidad económica aplicado a distintos casos de inversión propias de las empresas de transporte.

CE6.2 Describir las variables fundamentales que definen un plan de inversión, básico y sencillo, en empresas-tipo de transporte por carretera relacionando:

- Financiación propia y ajena.
- Inversión en estructura básica y en el ciclo de negocio.
- Recuperación de la inversión a corto y largo plazo.
- Aplicación y distribución de resultados.

CE6.3 Explicar las relaciones de equilibrio necesarias entre las inversiones y los recursos financieros propios y ajenos, diferenciando entre la financiación de circulante y del inmovilizado, su vida útil y políticas de amortización.

CE6.4 Explicar los criterios de evaluación de la rentabilidad de inversiones más utilizados: TIR (Tasa Interna de Rentabilidad), VAN (Valor Actual Neto) y Tasas de retorno- precisando la forma de calcularlos.

CE6.5 Diferenciar los conceptos de interés nominal, interés efectivo y tasa anual de equivalencia (TAE) en inversiones y productos financieros: créditos y préstamos

CE6.6 En un supuesto práctico en el que se proporciona información convenientemente caracterizada sobre distintos tipos de planes de inversión de una empresa de transporte por carretera:

- Calcular el VAN y el TIR de las inversiones previstas.
- Analizar la rentabilidad e idoneidad del plan de inversión a partir de distintos supuestos y tipos de interés de comparación.
- Interpretar los resultados obtenidos y elaborar un informe sencillo justificando la idoneidad de la propuesta.

CE6.7 En distintos supuestos prácticos, convenientemente caracterizados, en los que se proporciona información sobre el estado financiero, los ingresos y gastos, de una empresa de transporte por carretera:

- Calcular el punto muerto o umbral de rentabilidad.
- Interpretar el resultado obtenido.

C7: Calcular el coste por vehículo, kilómetro, viaje o tonelada a partir de la estructura de costes de una empresa-tipo de transporte, aplicando métodos de imputación de costes fijos u otros.

CE7.1 Clasificar los costes de explotación en empresas de transporte tipo tanto de viajeros como mercancías, según su naturaleza y evaluar la importancia relativa de cada uno.

CE7.2 Definir los centros de costes en empresas de transporte tipo y explicar el tipo de coste que generan.

CE7.3 Explicar los métodos de imputación de costes fijos a las operaciones de transporte, precisando sus implicaciones en el cálculo de costes, presupuestos y análisis financiero de la rentabilidad de la actividad.

CE7.4 Relacionar las partidas y soportes documentales, internos y externos, utilizados habitualmente en empresas de transporte, con la clase de coste sobre el que proporcionan información económica.

CE7.5 A partir de un supuesto convenientemente caracterizado aplicar los métodos para el cálculo y gestión de costes variables en el ámbito del transporte por carretera: combustible, neumáticos y lubricantes.

CE7.6 A partir de distintos supuestos de diferentes vehículos calcular las cuotas anuales y tablas de amortización aplicando diversas políticas de amortización.

CE7.7 A partir de la determinación del coste de una operación y la tarifa o precio a imputar al cliente, estimar el margen o rentabilidad de la misma.

CE7.8 En distintos supuestos prácticos con información financiera suficiente y relevante de los costes, fijos y variables, de distintos tipos de empresas de transporte por carretera y sus correspondientes coeficientes de imputación, costes generados en una línea regular determinada y los servicios realizados en la misma, para un período de tiempo dado:

- Calcular los costes fijos imputables al servicio de transporte, aplicando los coeficientes adecuados.
- Calcular los costes totales del servicio de transporte correspondientes al período dado.
- Calcular los costes por unidad de servicio, tonelada, vehículo, kilómetro, viajero u operación.

C8: Interpretar los datos económicos de partidas e información contable de los estados e informes financieros de distintas empresas de transporte por carretera.

CE8.1 Explicar la utilidad de la información contable y los estados financieros para la gestión de la empresa de transporte y su competitividad.

CE8.2 Definir los conceptos pasivo, fijo y circulante y activo fijo y circulante aplicados a las cuentas de empresas de transporte y su interpretación en términos de gestión empresarial.

CE8.3 Relacionar la información relevante de la cuenta de resultados y balances para el análisis económico financiero de la actividad del transporte.

CE8.4 Diferenciar las principales partidas de un balance: activo, pasivo exigible y neto y explicar su relación funcional.

CE8.5 Determinar las principales partidas de la cuenta de resultados y la interpretación del saldo de esta cuenta: pérdidas y beneficios -antes de impuestos, después de impuestos y considerando costes financieros.

CE8.6 A partir de distintos ejemplos convenientemente caracterizados diferenciar los conceptos de inversión, gasto y pago, así como ingreso y cobro.

CE8.7 A partir de una flota de vehículos convenientemente caracterizada:

- calcular la vida útil,
- valor de adquisición,
- valor actual,
- valor de reposición y
- valor residual.

CE8.8 En un supuesto práctico en el que se proporciona información contable de una empresa de transporte por carretera en un determinado período, sobre la situación del activo circulante, el pasivo exigible a corto plazo y los plazos de vencimiento de los derechos de cobro y las deudas:

- Calcular los ratios de solvencia inmediata y de liquidez a corto plazo.
- Calcular el flujo o "cash-flow" financiero.
- Realizar un diagrama con los flujos de cobros y pagos previstos.
- Analizar la solvencia inmediata de la empresa estableciendo, en su caso, las necesidades de financiación a corto plazo para hacer frente a los pagos.
- Elaborar un informe sencillo evaluando la solvencia, rentabilidad y eficiencia de la empresa del supuesto.

C9: Analizar la situación económico-financiera de distintos tipos de empresas de transporte por carretera, a partir de los resultados obtenidos y los coeficientes de liquidez, solvencia y eficiencia económica.

CE9.1 Explicar la necesidad de la evaluación económico-financiera de la actividad para el gestor de una empresa de transporte.

CE9.2 Distinguir los conceptos de grado de liquidez y de grado de exigibilidad y las partidas e información necesaria para su estimación.

CE9.3 Señalar los problemas financieros habituales, a corto y largo plazo, en las empresas de transporte por carretera.

CE9.4 Argumentar la necesidad de considerar las tendencias económicas y utilizar determinados ratios a corto y largo plazo para la toma de decisiones financieras.

CE9.5 Determinar la fórmula y objeto de análisis de los siguientes ratios financieros:

- Fondo de maniobra.
- Período medio de maduración.
- Apalancamiento operativo.
- Punto muerto o umbral de rentabilidad.
- Apalancamiento financiero.

CE9.6 En un supuesto práctico en el que se proporcionan los estados financieros anuales de, al menos, dos empresas de transporte por carretera convenientemente caracterizadas:

- Ordenar la información contable en función de la exigencia del análisis, determinando el valor de los elementos de activo y pasivo fijo y circulante.
- Calcular las diferencias, porcentajes, índices y ratios relevantes para el análisis económico, financiero y de tendencia.
- Interpretar los resultados, relacionando los diferentes elementos del análisis.
- Comparar los resultados de ambas organización y analizar los resultados.
- Elaborar un informe explicando la situación financiera de cada una, en términos de rentabilidad, solvencia y liquidez.

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

C2 respecto a CE2.2, CE2.4 y CE2.5; C3 respecto a CE3.2 y CE3.5; C4 respecto a CE4.6; C6 en general; C7 respecto a CE7.6; C8 respecto a CE8.6 y C9 respecto a CE9.6.

Otras Capacidades:

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

Demostrar un buen hacer profesional.

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

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible a los demás.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento.

Contenidos

1 Constitución de empresas de transporte por carretera:

Constitución y modificación de la actividad empresarial en el ámbito del transporte por carretera: trámites y requisitos. Selección de formas jurídicas: características y diferencias. Subvenciones y

ayudas a la constitución y funcionamiento de empresas de transporte por carretera. Obligaciones empresariales y fiscales de la actividad de transporte por carretera. Organismos competentes en materia económica y fiscal en el ámbito del transporte por carretera. Fiscalidad de la actividad de transporte: IRPF e IS.

2 Contabilidad básica aplicada empresas de transporte por carretera:

Obligaciones y beneficios de la contabilidad empresarial. El Plan General Contable: características y estructura. Normas generales de valoración. Anotaciones contables, partidas y documentos de síntesis. Elaboración y tratamiento de la documentación económico-financiera de la empresa. Estados financieros contables: Cuentas anuales. Balance de situación. Memoria. Interpretación de los resultados e información contable aplicable a la gestión empresarial: principales ratios e indicadores de la actividad.

3 Evaluación económico-financiera de la actividad del transporte por carretera:

Interpretación y análisis de la información contable: estudio de la rentabilidad de la actividad. La determinación del beneficio empresarial. Estructura financiera de la empresa. Contabilidad analítica de la actividad y costes. Ratios financieros básicos: cálculo e interpretación de resultados. Solvencia y liquidez de la actividad empresarial. Análisis financiero de las cuentas anuales: análisis estático y dinámico. Previsiones financieras a medio y largo plazo: control presupuestario y de gestión Gestión de costes variables: combustible, neumáticos y lubricantes.

4 Gestión financiera y análisis de inversiones en el ámbito del transporte por carretera.

Gestión financiera en empresas de transporte por carretera. Concepto y tipos. Necesidades de inversión en la empresa de transportes.. Dimensión financiera de la inversión: evaluación y selección de inversiones. Equilibrio entre inversión y financiación. Métodos de valoración y selección: valor actual neto (VAN), tasa interna de rendimiento o rentabilidad (TIR). Tasa de retorno o plazo de recuperación de la inversión. Punto muerto o umbral de rentabilidad de las inversiones. Financiación propia y ajena de la actividad: ventajas y desventajas. Fórmulas de financiación y productos financieros en el ámbito del transporte. Créditos, préstamos y otros medios financieros: Características y ventajas. Otras fórmulas de financiación: Factoring. Negociación de recursos financieros con entidades bancarias.

5 Gestión de cobros, pagos y facturación de la actividad del transporte por carretera.

Operativa de la facturación y devengo de facturas: domiciliaciones y transferencias de cuentas bancarias. Características y modelos de facturas y recibos. Descuentos, recargos e impuestos en las facturas. Fórmulas de cálculo. Fiscalidad en las operaciones de transporte: el IVA (Impuesto sobre el Valor Añadido). Otros impuestos en el ámbito del transporte por carretera: el impuesto de circulación, tasas, peajes u otros. Operaciones intra y extracomunitarias: Diferencias y similitudes en la facturación de los servicios. Facturas en divisas internacionales: tipos de cambio, divisas y comisiones bancarias. Gestión de cobros y pagos en la actividad del transporte: Aplicación de la normativa mercantil. Medios y documentos de cobro y pago de facturas: Cheque, Pagaré, Notas de cargo, transferencias bancarias y abonos entre otros.

6 Gestión de compras en la actividad de transporte por carretera.

La función de compras en las empresas de transporte por carretera: detección de necesidades. Técnicas de análisis de ofertas y selección de proveedores y suministradores. Parámetros de decisión. Registro de proveedores. Gestión de compras y alquiler. Elaboración de documentos relativos a las compras y alquiler de vehículos u otros. Descuentos. Impuestos. Transporte. Costes

financieros. El pedido: forma y contenido. Control presupuestario de compras. Subvenciones y procedimientos de financiación de compras e inversiones en empresas de transporte.

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 gestión de la actividad económico-financiera del transporte por carretera, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
 - Formación académica de Licenciado/a, titulación de grado equivalente o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 5 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

Comercialización del transporte por carretera.

Nivel:	3
Código:	MF2182_3
Asociado a la UC:	UC2182_3 - Comercializar servicios de transporte por carretera.
Duración (horas):	180
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Definir las variables y fuentes de información fiables a considerar en la investigación y estudios de mercados de servicios de transporte por carretera tanto interior como internacional.

CE1.1 Caracterizar el macroentorno y microentorno del mercado de transporte por carretera, identificando los principales agentes y organismos implicados en el mercado nacional y europeo:

- Instituciones, asociaciones profesionales, observatorios y revistas especializadas en transporte por carretera diferenciando aquellas propias del transporte de mercancías y las de viajeros.
- transportistas,
- agencias de carga,
- cargadores,
- operadores logísticos,
- distribuidores,
- transitarios,
- empresas de reparto y mensajería.
- empresas de transporte de viajeros urbano e interurbano,
- empresas de transporte de viajeros discrecional
- agencias de viaje.

CE1.2 Explicar los aspectos reguladores básicos de la normativa reguladora de la actividad económica del sector del transporte por carretera, señalando las características que lo diferencian del resto de sectores de actividad económica.

CE1.3 A partir de datos de observatorios del mercado de transporte, identificar las variables que condicionan la evolución del mercado de transporte de mercancías y viajeros y las variables de marketing-mix señalando al menos:

- su vínculo con las operaciones comerciales y consumos intermedios intersectoriales.
- nivel de actividad productiva interior y exterior,
- precios de carburante,
- costes, u otros.

CE1.4 A partir de la caracterización de un servicio de transporte por carretera de viajeros y mercancías buscar información relevante de las variables de la oferta y demanda del mismo utilizando fuentes de información fiables y navegadores de Internet.

CE1.5 Caracterizar distintos tipos de clientes de servicios de transporte de carretera según su tipología, sus necesidades y las condiciones comerciales a considerar en la negociación de la prestación del servicio de transporte y las actividades auxiliares en su caso:

- viajeros: agencia de viajes, colegios, empresas, persona física u otros
- mercancías: fabricante, distribuidor o intermediario comercial, operador logístico, agencia de carga, almacenista-distribuidor, transitario u otro.

CE1.6 A partir de la información proveniente del mercado de transporte, diferenciar y segmentar los distintos tipos de clientes de servicios de transporte por carretera según su perfil y necesidades de transporte.

CE1.7 Identificar los aspectos clave de la operativa y necesidades de los clientes de los servicios de transporte necesarios para evaluar la capacidad, satisfacción del cliente y calidad de la prestación del servicio.

CE1.8 Elaborar distintos tipos de cuestionarios sencillos para la obtención de información básica de satisfacción del cliente considerando:

- las variables y aspectos específicos de las operaciones de transporte,
- los tipos de servicios existentes en el ámbito del transporte por carretera, tanto de viajeros como mercancías y
- las distintas necesidades y criterios de calidad de los clientes.

C2: Aplicar técnicas de captación y venta, adaptadas a las situaciones comerciales más habituales con distintos tipos de clientes de servicios de transporte por carretera.

CE2.1 Diferenciar las fases del proceso de captación, venta y postventa en operaciones de comercialización del servicio de transporte y relacionar los aspectos a considerar en cada uno de ellas.

CE2.2 Identificar las técnicas de prospección de clientes potenciales de servicios de transporte, tanto de viajeros como mercancías, tanto del ámbito nacional como internacional: celebración de ferias, plataformas logísticas, centros de distribución de cargas u otras.

CE2.3 Describir las fases que componen una visita o entrevista personal con fines comerciales - contacto, captación, venta, negociación, postventa y red de relaciones entre otros- y el impacto de las innovaciones tecnológicas en dichas fases y relaciones comerciales con clientes: B2B ("Business To Business") y B2C ("Business To Customer").

CE2.4 Explicar las técnicas de venta habituales para la refutación de objeciones y presentación comercial de servicios de transporte por carretera.

CE2.5 Interpretar los elementos de la comunicación, verbal y no verbal, y escrita y oral, que afectan a las relaciones comerciales con clientes.

CE2.6 Explicar la incidencia de los aspectos no verbales que influyen positiva y negativamente en el desarrollo de una entrevista, visita o venta presencial, señalando al menos: postura, sonrisa, mirada, utilización de las manos, imagen personal u otros.

CE2.7 A partir de distintos casos convenientemente caracterizados, simular la presentación para la venta de un servicio de transporte, a un grupo de más de 2 interlocutores, durante al menos un periodo de 5 a 10 minutos, utilizando las aplicaciones de presentación y competencias emocionales y técnicas de comunicación empática.

CE2.8 A partir de distintos supuestos de solicitud y transmisión de información a clientes - oferta, revisión de condiciones, incidencias u otros- elaborar los argumentos que observen el tratamiento adecuado, redacción clara y concisa, en función de su finalidad.

CE2.9 A partir de distintos casos convenientemente caracterizados, simular el desarrollo de conversaciones telefónicas con clientes, siguiendo al menos los siguientes pasos:

- Identificación personal y del interlocutor, observando las debidas normas de cortesía y protocolo.
- Adopción de actitudes y discursos adaptadas a la situación comercial de la que se parte.

- Claridad y precisión en la transmisión de información.

C3: Definir acciones de marketing y promoción a partir de las variables de marketing-mix adaptándolas a distintos tipos de servicios de transporte y distintos tipos de clientes.

CE3.1 Caracterizar las variables esenciales de las políticas de marketing aplicadas a las particularidades de distintos tipos de servicios de transporte por carretera.

CE3.2 Señalar las variables de marketing-mix en función de distintos tipos de servicios de transporte y distintos tipos de clientes.

CE3.3 Identificar los medios y acciones, online y offline, para la promoción de distintos tipos de servicios de transporte diferenciando los dirigidos a empresas cargadoras -fabricantes, distribuidoras, agencias de carga, agencias de viaje y usuarios finales -reparto, viajeros u otros.

CE3.4 Diferenciar las ventajas de las distintas acciones de marketing directo aplicables en el ámbito del transporte: carteo, buzoneo y telemarketing u otros.

CE3.5 Definir las variables e información de los servicios de transporte por carretera más relevante para su comercialización y promoción.

CE3.6 Analizar las diferencias existentes en distintos anuncios y promociones de servicios de transporte por carretera según el tipo de clientes, o público objetivo al que se dirijan, y el medio y soporte que se utilicen para su difusión.

CE3.7 A partir de distintos servicios de transporte, argumentar las ventajas e inconvenientes del anuncio/ inserción de la prestación de servicios de transporte en distintos medios de publicación escrita online y offline: prensa, revistas, web, catálogos propios y/o ajenos entre otros.

CE3.8 A partir de distintos servicios de transporte, definir acciones de promoción directa de la prestación de servicios de transporte determinando al menos:

- público objetivo de la promoción/comunicación comercial.
- medios y soporte de comunicación a utilizar.
- contenido del mensaje y los elementos de comunicación y promoción.

C4: Determinar los elementos y condiciones comerciales de distintos tipos de contratos y concursos de transporte por carretera de mercancías, nacionales e internacionales, respetando la normativa vigente, costumbres y usos habituales en el sector.

CE4.1 Interpretar la normativa mercantil que regulan los contratos de prestación de servicios y el contrato de transporte en particular diferenciando las operaciones entre empresarios de las operaciones entre empresario y consumidor cuando son servicios de paquetería y mensajería.

CE4.2 Identificar los aspectos claves de la normativa que regula el contrato de transporte a nivel nacional y los principales convenios de transporte de mercancías con los países europeos y países vecinos.

CE4.3 Explicar las condiciones, obligaciones y responsabilidades de las partes en los contratos de servicios de las distintas modalidades de transporte de mercancías, precisando las que son prescriptivas.

CE4.4 Identificar e interpretar las condiciones de transporte intermodal y las relaciones del transporte por carretera con el resto de los modos de transporte: ferroviario, marítimo y aéreo, para favorecer la intermodalidad.

CE4.5 Interpretar con exactitud todos los apartados de una carta de porte internacional, dentro del Convenio Internacional de Mercancías (CIM), así como la interrelación establecida en el

contrato del transporte por carretera con las especificidades de otros modos de transporte propias del transporte internacional multimodal.

CE4.6 A partir de los datos de un cliente y la contratación de un servicio de transporte de mercancías por carretera convenientemente caracterizada, redactar los elementos y cláusulas del contrato-tipo de transporte por carretera identificando los derechos y obligaciones de las partes, cláusulas de resolución de conflicto, penalizaciones u otras.

CE4.7 A partir de un supuesto práctico debidamente caracterizado dónde se plantea la necesidad de definir la responsabilidad del transportista frente al cargador, cliente y destinatario de la mercancía, identificar:

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

CE4.8 Analizar los requisitos y marco jurídico específico que regula la comercialización de transporte de mercancías especiales como:

- Mercancías peligrosas, enumerando la clasificación que se establece de las mismas.
- 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.

CE4.9 A partir de un caso convenientemente caracterizado de operaciones de comercio internacional con unas necesidades de logística y transporte determinadas:

- Identificar los elementos: depósito, carga y descarga, condiciones de mantenimiento, envíos, retornos en vacío u otros.
- Estimar los recursos y condiciones de los necesarios para el cumplimiento de dicho servicios.

CE4.10 Identificar los gastos y responsabilidades imputables a los agentes de las operaciones logísticas y de transporte diferenciando los propios del transporte por carretera de los otros modos de transporte y agentes implicados: consignatario de buque, consignatario aéreo, agente de aduanas, cliente u otros.

CE4.11 En supuestos convenientemente caracterizados de operación de transporte por carretera:

- Seleccionar justificadamente la modalidad de contrato adecuada.
- Cumplimentar el modelo de contrato correspondiente.
- Precisar la documentación que debe acompañar a la carga.

C5: Determinar los elementos y condiciones específicas de la contratación de servicios de transporte discrecional, interior e internacional, y concursos de servicios de transporte de viajeros, de acuerdo al procedimiento administrativo establecido.

CE5.1 Interpretar los derechos y obligaciones derivadas de la reglamentación normativa que regula los contratos de prestación de servicios de viajeros por carretera diferenciando aquellos con agencias de viajes, alquiler de autobuses con conductor y otros servicios discrecionales.

CE5.2 Identificar los aspectos claves de la normativa que regulan el procedimiento para la consecución de contratos públicos de transporte regular por carretera tanto urbano como interurbano.

CE5.3 Definir los parámetros y procedimientos que deben aplicarse en la presentación de ofertas de prestación de servicios de transporte en contratos públicos de transporte de líneas regulares, escolares u otros.

CE5.4 Explicar las condiciones, obligaciones y responsabilidades de las partes en los contratos públicos de servicios regulares precisando las que son prescriptivas y las reglas aplicables a la determinación del precio del billete.

CE5.5 Interpretar las condiciones y características especiales para la prestación del transporte escolar y de menores respetando la normativa vigente.

CE5.6 Explicar las reglas relativas a las tarifas y a la formación de precios en el transporte por carretera de viajeros.

CE5.7 Explicar el concepto de precio técnico por unidad de servicio para alcanzar el umbral de rentabilidad.

CE5.8 En un supuesto práctico en el que se proporciona información convenientemente caracterizada sobre los costes fijos de una empresa de transporte por carretera y la estimación de la demanda y de los costes variables imputables de una nueva línea regular prevista, calcular el precio técnico por unidad de servicio para alcanzar el umbral de rentabilidad.

CE5.9 A partir de una operación de transporte discrecional de viajeros, elaborar un presupuesto aplicando las reglas relativas a la facturación de los servicios de transporte de viajeros, considerando el número de viajeros, costes de la operación, peajes, impuestos márgenes y descuentos aplicados habitualmente en el sector.

CE5.10 A partir de los datos de un concurso o concesión de transporte interurbano en línea regular convenientemente caracterizado:

- Identificar las condiciones y requisitos de prestación.
- Interpretar los derechos y obligaciones del prestatario del servicio.
- Identificar las cláusulas habituales de penalizaciones y resolución de incidencias u otras.
- Redactar la documentación, elementos y condiciones de la concesión del servicio de transporte por carretera.
- Identificar las condiciones y requisitos de prestación.
- Interpretar los derechos y obligaciones de las partes,
- Identificar las fórmulas y cláusulas habituales para la resolución de conflicto, penalizaciones u otras
- Redactar la documentación, elementos y condiciones de la concesión del servicio transporte por carretera.

CE5.11 A partir de distintos supuestos de clientes, tanto del ámbito público como privado, de servicios regulares y discretionales de transporte de más de 9 viajeros:

- Identificar los aspectos a considerar en cuanto al equipamiento de vehículos adaptados a las necesidades del viajero, minusválidos, niños u otros.
- Calcular los recursos y condiciones de los necesarios para el cumplimiento de dicho servicio.

C6: Elaborar ofertas y presupuestos de servicios de transporte, en función de distintas condiciones, considerando las actividades auxiliares al transporte e intermodalidad con otros medios de transporte.

CE6.1 Diferenciar las fases del proceso de venta y documentación comercial habitual en la oferta de prestación de servicios de transporte por carretera: contrato de transporte, factura y oferta señalando las diferencias y repercusiones de cada uno, en las relaciones comerciales.

CE6.2 Diferenciar la documentación comercial habitual en la oferta de prestación de servicios de transporte de viajeros según distintas características servicios público, privado, discrecional y especial.

CE6.3 Definir los parámetros que configuran las ofertas de prestación de servicios de transporte ante distintos tipos de clientes y servicios de transporte por carretera.

CE6.4 Elaborar el escandallo de costes de una operación de transporte y sus actividades auxiliares a partir de las condiciones establecidas en una operación-tipo.

CE6.5 A partir de la definición de unas determinadas condiciones de prestación de servicios de transporte por carretera, calcular el coste imputable a la operación, considerando al menos:

- Costes fijos imputables a la operación.
- Coste de gestión.
- Costes variables de transporte (por entrega, por kilómetros entre otros).
- Coste de actividades auxiliares al transporte (almacenamiento, logística inversas, carga y descarga, manipulación u otros).
- Costes de manipulación.
- Costes indirectos (seguros, impuestos, comisiones entre otros).
- Coste de devoluciones.
- Margen de beneficios.

CE6.6 Enumerar las situaciones de servicio de transporte en las que se puede incurrir en costes no previstos y determinar las notas y cláusulas repercutibles al cliente que deben establecerse en la oferta o presupuesto del servicio.

CE6.7 Explicar las ventajas y desventajas del sistema de tarifación de referencia en el transporte por carretera.

CE6.8 Explicar las diferencias existentes en el tipo impositivo que grava los servicios de transporte por carretera en el mercado único europeo y la problemática que se plantea a nivel europeo.

CE6.9 A partir de una operación de transporte de carretera interior, convenientemente caracterizada, elaborar la oferta calculando el precio final de la operación teniendo en cuenta las partidas y costes imputables a la operación, margen comercial, descuentos, IVA (Impuesto sobre el Valor Añadido), medio de pago y cláusulas especiales que deben figurar en la oferta.

CE6.10 A partir de una operación de transporte internacional de mercancías, elaborar la oferta de la operación utilizando los distintos incoterms (términos de comercio internacional).

C7: Adoptar distintas técnicas de negociación en diferentes situaciones comerciales con tipos de clientes, condiciones y contratos de servicios de transporte diferentes.

CE7.1 Describir las diferentes etapas de un proceso de negociación aplicadas al proceso de comercialización y venta de servicios de transporte.

CE7.2 Explicar las técnicas y estrategias de negociación más utilizadas en la contratación de servicios de transporte diferenciando la conveniencia de cada una de ellas: competitivas y cooperativas u otras.

CE7.3 Distinguir entre la acción de vender y la acción de negociar y relacionar los aspectos a considerar entre uno y otro proceso, en el caso de la comercialización de servicios de transporte por carretera.

CE7.4 A partir de distintos supuestos convenientemente caracterizados, simular la entrevista y contacto con el cliente:

- Caracterizar al interlocutor según su rango y condiciones para establecer sus pautas del comportamiento durante el proceso de negociación.
- Utilizar la técnica de contacto y negociación adecuada a la situación definida.
- Adoptar actitudes adecuadas al contexto comercial.

CE7.5 A partir de un supuesto de negociación de un servicio de transporte convenientemente caracterizado, establecer un plan de negociación comercial que contemple los siguientes aspectos:

- Identificar los principales aspectos de la negociación.
- Estimar las necesidades, bazas y debilidades propias y del cliente.
- Identificar los márgenes y límites en la negociación del contrato de transporte.
- Precisar las concesiones potenciales mutuas, su coste y su valor por ambas partes.
- Predecir la estrategia o aspectos críticos del cliente y relacionarlas con las posturas propias del vendedor.
- Sintetizar la secuencia y planteamiento del plan de negociación comercial.

CE7.6 A partir de distintos supuestos convenientemente caracterizados de situaciones entre comerciales y clientes habituales en el ámbito de la comercialización de servicios de transporte:

- Caracterizar el comportamiento de cada parte, diferenciando la actitud adoptada por el comercial y el cliente en el desarrollo de la operación comercial.
- Identificar las objeciones presentadas por el cliente.
- Identificar los puntos fuertes y débiles del comercial ante las demandas del cliente.
- Proponer medidas correctoras para mejorar las relaciones con los clientes.

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

C2 respecto a CE2.5 y CE2.6; C3 respecto a CE3.4; C4 respecto a CE4.6, CE4.10 y CE4.11; C5 respecto a CE5.8, CE5.9 y CE5.11; C6 en general; C7 respecto a CE7.4, CE7.5 y CE7.6.

Otras Capacidades:

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa. Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento.

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos. Proponer alternativas con el objeto de mejorar resultados.

Contenidos

1 Análisis de mercado del servicio de transporte por carretera

Estructura y organización del mercado de transporte por carretera: características e instituciones, públicas y privadas, a nivel nacional y europeo. Características del mercado del servicio de transporte por carretera: oferta y demanda de servicios de transporte. Clasificación y organización de las empresas de transporte, mercancías y viajeros. Normativa reguladora de la actividad productiva y comercializadora del servicio de transporte de viajeros y mercancías. Técnicas de investigación aplicadas a estudios de mercados de la actividad del transporte por carretera. Estadística básica aplicable a estudios de mercado del sector: tratamiento de datos e indicadores básicos de la información económica y comercial del transporte. Técnicas de segmentación en el mercado de transporte: diferenciación de perfiles del cliente del servicio de transporte. Posicionamiento de empresas y segmentación de mercados. Indicadores micro y macroeconómicos. Elaboración y presentación de estudios de mercado del servicio de transporte.

2 Planificación y técnicas de marketing aplicadas al servicio de transporte por carretera

Variables de marketing mix del servicio de transporte. Estrategias de marketing y posicionamiento del producto de servicios de transporte. Desarrollo de un plan de marketing de servicios de transporte. Técnicas de promoción aplicadas al mercado del transporte por carretera. Fórmulas para la apertura de mercados y contacto con clientes. Acciones de promoción en el mercado del

transporte por carretera. Marketing directo y relaciones con los clientes. Marketing online aplicado al mercado de transporte por carretera.

3 Planificación comercial de la actividad del transporte por carretera

Promoción y venta de los servicios de transporte. Políticas y estrategias comerciales en el sector de transporte. Estrategias de diferenciación comercial en el mercado del transporte según tipos de servicios, productos y clientes. Captación de clientes: Prospección e identificación de clientes del transporte según tipos de productos y tipos de clientes. Procedimientos para la captación de clientes. La visita comercial. Planes de venta e informes comerciales: objetivos, estructura y contenido. La cartera de clientes. Tipos de clientes en el transporte de viajeros y mercancías. Seguimiento del cliente y operaciones de transporte. Acciones de comercialización y promoción: asignación y cuantificación de costes; ratios de rentabilidad y eficiencia de las acciones promocionales.

4 Contratación del servicio de transporte por carretera

Normativa y regulación del contrato de transporte: normativa vigente civil y mercantil. Tipos y diferencias de contratos en el ámbito del transporte: el contrato de transporte de mercancías y el contrato de transporte de viajeros. El contrato de transporte internacional por carretera CMR. Ámbito de aplicación. Elementos, derechos y obligaciones derivadas del contrato del transporte por carretera de mercancías: porteador, cargador destinatario. Perfección y formalización del contrato de transporte. La carta de porte. La prueba del contrato de transporte. Ejecución del contrato. Elaboración del contrato de transporte de mercancías: Responsabilidades de las partes de acuerdo con los incoterms, carta de porte internacional y modalidades de transporte. Elaboración del contrato de transporte de viajeros: el billete y otros documentos. Contratación pública de concesiones de servicios de transporte regular. Particularidades del procedimiento administrativo.

5 Elaboración de ofertas, costes y tarifas del transporte por carretera

Costes de operaciones de transporte: costes fijos y variables. Costes directos e indirectos. Determinación del precio y tarifas de transporte, público y privado de viajeros. Determinación del precio de operaciones de transporte. Operaciones en el ámbito internacional. Costes de transporte y costes logísticos. Incoterms: efectos en el precio de las operaciones de transporte. Reparto de costes y responsabilidad entre las partes. Elaboración de la oferta de transporte. Integración de costes. Comisiones. Usos y costumbres habituales en el sector. Elaboración de ofertas para concurrir a concursos públicos. Concesiones de concursos de servicios de transporte de viajeros.

6 Técnicas de negociación y resolución de conflictos comerciales en el ámbito del transporte por carretera

El proceso de negociación de la oferta y contrato de transporte. Diferencias con otros tipos de productos y servicios. Planificación de la negociación comercial: Preparación, desarrollo y consolidación de la negociación. Técnicas de las negociaciones aplicadas al ámbito de transporte: contratos de prestación puntual y contratos de prestación y suministro del servicio por periodos amplios. Estilos de negociación comercial según distintas culturas y personas - anglosajón, francés, alemán, nipón, chino, norteamericano, hispanoamericano, y otros. Procesos de resolución y arbitraje internacional: Los conflictos comerciales internacionales en el ámbito del transporte por carretera. Características y desarrollo de procedimientos de arbitraje internacional.

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 comercialización de servicios de transporte por carretera, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Licenciado/a, titulación de grado equivalente o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 5 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.

MÓDULO FORMATIVO 5

Gestión de relaciones con clientes y seguimiento del servicio de transporte.

Nivel:	3
Código:	MF2184_3
Asociado a la UC:	UC2184_3 - Gestionar las relaciones con clientes y seguimiento de operaciones de transporte por carretera.
Duración (horas):	60
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Caracterizar el proceso completo y operativa de los distintos tipos de servicios de transporte en relación con el cliente a partir de criterios e indicadores de calidad y satisfacción al cliente.

CE1.1 Especificar los criterios e indicadores más relevantes para valorar la calidad de la prestación del servicio de transporte tanto de mercancías como viajeros, señalando al menos:

- Tiempo.
- Seguridad.
- Impacto ambiental.
- Atención al cliente.
- Servicio ofertado u otros.

CE1.2 Explicar la finalidad y ventajas comerciales que se derivan de la prestación de un servicio específico de atención al cliente en las empresas de transporte por carretera.

CE1.3 Argumentar la finalidad de la orientación al cliente en la prestación del servicio de transporte por carretera diferenciando los distintos tipos de clientes y sus criterios de percepción de un servicio de calidad.

CE1.4 Describir los protocolos utilizados habitualmente en empresas de transporte por carretera para la definición de servicios de transporte de mercancías y viajeros de calidad siguiendo criterios normalizados tipo ISO y normas UNE.

CE1.5 Argumentar las ventajas de los sistemas de gestión de clientes tipo CRM ("Customer Relationship Management") u otros.

CE1.6 A partir de distintos supuesto de operaciones de transporte, los servicios y sus incidencias, registrar de la información de las operaciones, sus clientes, sus corresponsales utilizando aplicaciones informáticas de gestión de las relaciones con clientes.

CE1.7 Describir las principales utilidades de los sistemas de información, gestión y comunicación con clientes, operadores implicados y administración competente en el ámbito del transporte.

CE1.8 A partir de distintos caso de empresas y servicios de transporte, representar, utilizando diagramas de proceso y flujos, el proceso de prestación del servicio de transporte señalando las diferencias con otros tipos de procesos y servicios.

C2: Atender a distintos tipos de clientes, aplicando técnicas específicas de atención al cliente y usuarios, en distintas situaciones propias del ámbito del transporte por carretera.

CE2.1 Caracterizar las distintas situaciones y tipos de clientes existentes en el ámbito del transporte por carretera.

CE2.2 Diferenciar las técnicas de atención y resolución de reclamaciones con clientes señalando los aspectos a considerar al aplicarlas.

CE2.3 Explicar la diferencia entre los principales estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y el comportamiento verbal y no verbal de cada uno y sus efectos sobre los clientes y usuarios del servicio de transporte.

CE2.4 Explicar en qué consiste cada una de las principales técnicas de asertividad: disco rayado, banco de niebla, libre información, aserción negativa, interrogación negativa, autorrevelación y compromiso viable, entre otras.

CE2.5 En diferentes casos debidamente caracterizados, en los que se simulan procesos de comunicación interpersonal en situaciones comerciales con clientes y usuarios de servicios de transporte, aplicar las pautas verbales y no verbales del comportamiento asertivo para:

- Expresar opiniones, expectativas o deseos al cliente o grupo de clientes y usuarios.
- Realizar peticiones o solicitar aclaraciones, información y/o instrucciones al responsable directo.
- Recibir y aceptar críticas y/o reclamaciones habituales mostrando signos de comportamiento positivo.
- Utilizar fórmulas de respuesta asertiva de forma natural y segura.
- Autoevaluar los puntos fuertes y débiles en cuanto a la actuación asertiva en situaciones de atención a clientes y usuarios.

CE2.6 Ante una comunicación verbal, oral o escrita, con información y órdenes en situaciones de quejas e incidencias propias del transporte por carretera:

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

CE2.7 Ante un supuesto de documentación e instrucciones escritas en situaciones de incidencias y emergencias:

- 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 transporte, con corrección, claridad y precisión.

CE2.8 Ante un supuesto práctico de operaciones de transporte de mercancías con 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 utilizando los distintos sistemas de información y comunicación y siguiendo el procedimiento interno habitual.
- 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.
- 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.

C3: Analizar las incidencias y reclamaciones habituales de los clientes en distintos tipos de operaciones de transporte por carretera, tanto de viajeros como mercancías, identificando la responsabilidad de las partes.

CE3.1 Determinar la responsabilidad contractual del responsable del transporte respecto de daños provocados por pérdidas o desperfectos de mercancías en el curso de transporte, demora en la entrega u otras.

CE3.2 Determinar la responsabilidad contractual del responsable del transporte por los daños causados a los viajeros o a sus equipajes por un accidente ocurrido en el transporte o daños causados por un retraso.

CE3.3 Valorar la importancia de la gestión proactiva de las reclamaciones para la mejora continua y calidad del servicio de transporte.

CE3.4 Determinar las líneas de actuación y canalización de reclamaciones para una gestión proactiva y seguimiento de las reclamaciones e incidencias habituales en las operaciones y calidad del servicio de transporte tanto de mercancías como viajeros.

CE3.5 Diferenciar las responsabilidades de las partes en las operaciones habituales de transporte según una operación de carácter mercantil y un contrato de prestación de servicio sujeto a la normativa de protección al consumidor y usuario.

CE3.6 Analizar las características de las reclamaciones habituales en las operaciones de transporte de mercancías respecto de daños provocados por pérdidas o desperfectos de mercancías en el curso de transporte, demora en la entrega u otras.

CE3.7 A partir de distintas reclamaciones por daños a viajeros o a sus equipajes en accidente ocurridos durante el transporte o daños causados por un retraso, argumentar las responsabilidades de la empresa de transporte y posibilidades de resolución.

CE3.8 A partir de distintos supuesto práctico en el que se proporciona información convenientemente caracterizada sobre reclamaciones e incidencias habituales en empresas de transporte por carretera analizar y argumentar las responsabilidades de las partes.

C4: Elaborar documentación objeto de reclamaciones de clientes respetando la normativa vigente y procedimientos internos utilizados habitualmente en las empresas del sector.

CE4.1 Clasificar, según su naturaleza, las incidencias y reclamaciones de clientes y operaciones así como obligaciones y responsabilidades legales de las partes:

- Clientes
- Proveedores
- Corresponsales
- Filiales
- Franquicias
- Personal de tráfico
- Líneas regulares

CE4.2 A partir de un caso práctico de incidencia, convenientemente caracterizado, identificar la parte o departamento del proceso de transporte de mercancías en que se produce:

- En la carga.
- En la descarga.
- Durante el transporte.
- En la facturación.

CE4.3 Determinar los elementos y estructura de la documentación utilizada habitualmente para la formalización de reclamaciones en el sector de transporte señalando las diferencias entre viajeros y mercancías.

CE4.4 Explicar los criterios y usos habituales para la resolución de conflictos en el transporte respetando la normativa vigente y diferenciando según distintos tipos de operaciones en el ámbito del transporte por carretera:

- Servicios de paquetería.
- Servicios de transporte de pasajeros.
- Servicios de transporte entre cargadores.

CE4.5 Identificar los organismos públicos y privados que proporcionan información relativa a la normativa y resolución de conflictos en el sector del transporte por carretera.

CE4.6 Definir las características de distintos sistemas de archivo y registro de reclamaciones convencionales e informáticos.

CE4.7 En distintos supuestos prácticos con información, convenientemente caracterizada, sobre reclamaciones e incidencias habituales entre del transporte de mercancías y de viajeros, cumplimentar la documentación de la reclamación e incidencias respetando la normativa vigente.

C5: Realizar las gestiones necesarias para la resolución extrajudicial de incidencias y reclamaciones, tramitando los procesos de mediación y arbitraje, de acuerdo a la normativa vigente.

CE5.1 Determinar las instituciones y organismos extrajudiciales de resolución de conflictos en el transporte y consumo.

CE5.2 Definir las condiciones necesarias para la celebración de una junta arbitral de consumo y junta arbitral de transporte.

CE5.3 Determinar el procedimiento de actuación en el caso de juntas arbitrales de transporte.

CE5.4 Determinar el procedimiento de actuación en el caso de juntas arbitrales de consumo para la resolución de conflictos con usuarios del servicio de transporte.

CE5.5 A partir de distintos supuestos de reclamaciones de mercancías por extravío o deterioro, simular la celebración de la junta arbitral de transporte y las partes que intervienen.

CE5.6 A partir de un caso específico de reclamación de viajeros por retraso y pérdida de equipaje, simular la celebración de una junta arbitral de consumo diferenciando la posición de las partes:

- Arbitro.
- Representante sectorial.
- Empresa.
- Asociación de consumidores.
- Consumidor o usuario.

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

C1 respecto a CE1.6; C2 en general; C4 respecto a CE4.5, CE4.6 y CE4.7; C5 en general.

Otras Capacidades:

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa. Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento.

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos. Proponer alternativas con el objeto de mejorar resultados.

Contenidos

1 Gestión de las relaciones con clientes y usuarios del transporte por carretera

Relaciones con clientes y calidad del servicio de transporte por carretera. Tipos de clientes y tipos de operaciones en el transporte por carretera de mercancías y viajeros: identificación de necesidades y expectativas Aplicaciones de gestión de las relaciones con clientes y seguimiento de las operaciones en el ámbito del transporte por carretera. Criterios e indicadores de calidad y medida en el transporte de pasajeros, mercancías y logística. Indicadores de satisfacción del cliente de servicios de transporte. Funciones de la atención al cliente y usuarios en el ámbito del transporte por carretera. Aplicación de técnicas de atención al cliente: dificultades y barreras en la comunicación con clientes y usuarios. Comunicación oral y escrita. Diferencias y similitudes. Ventajas y desventajas. Características y elementos de la comunicación no verbal con clientes. Comunicación no verbal en la atención al cliente presencial.

2 Gestión y seguimiento de operaciones del transporte por carretera

Operativa y fases del transporte por carretera. Responsabilidades de las partes en las operaciones de transporte. Diferenciación de conflictos y responsabilidades en las distintas operaciones y tipos de servicios de transporte por carretera. Gestión y seguimiento de quejas, reclamaciones e insatisfacción de clientes y usuarios. Documentación y registro de reclamaciones. Resolución extrajudicial de conflictos en el ámbito del transporte de mercancías. Juntas arbitrales de transporte: procedimiento y condiciones. Resolución extrajudicial de conflictos en el ámbito del transporte de viajero: procedimiento y condiciones.

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 gestión de las relaciones con clientes y seguimiento de operaciones de transporte por carretera, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Diplomado/a, titulación de grado equivalente 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.