

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

Gestión comercial y financiera del transporte por carretera

Familia Profesional:	Comercio y Marketing
Nivel:	3
Código:	COM651_3
Estado:	BOE
Publicación:	RD 915/2024
Referencia Normativa:	RD 930/2020, RD 1550/2011

Competencia general

Gestionar la actividad económico-financiera y comercial del transporte por carretera, realizando los trámites administrativos y obligaciones, empresariales y fiscales, interior e internacional, aplicando los recursos materiales y humanos de que se dispone, tanto propios como externos, para satisfacer el nivel de servicio ofertado a la clientela, cumpliendo la normativa sobre transporte de mercancías y viajeros por carretera, seguridad vial, los estándares de calidad y los objetivos de regularidad y puntualidad marcados por la organización.

Unidades de competencia

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

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad en el departamento de tráfico de empresas de transporte, organizando y gestionando la actividad del transporte por carretera u otras actividades anexas al transporte por carretera, a escala nacional, comunitario e internacional, en entidades de naturaleza privada, en grandes, medianas y pequeñas empresas, tanto por cuenta propia como ajena con independencia de su forma jurídica. Desarrolla su actividad dependiendo en su caso, funcional o jerárquicamente de un superior. En el desarrollo de la actividad profesional de gestión de operaciones de transporte de mercancías y viajeros por carretera, se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

Sectores Productivos

Se ubica en el sector servicios, en el subsector de transporte de mercancías y viajeros por carretera y actividades anexas al transporte de mercancías y viajeros 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.

- Gestores de transporte
- Operadores de transporte
- Comerciales de servicios de transporte
- Gerentes de empresas de transporte

Formación Asociada (660 horas)

Módulos Formativos

- MF2061_3:** GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE OPERACIONES DE TRANSPORTE POR CARRETERA (120 horas)
- MF2182_3:** Comercialización del transporte por carretera (180 horas)
- MF2183_3:** Gestión económico-financiera del transporte por carretera (180 horas)
- MF2184_3:** Gestión de las relaciones con clientes en operaciones de transporte por carretera (60 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)

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: Tramitar las autorizaciones de circulación y la documentación de los vehículos de transporte por carretera, respetando la normativa aplicable con independencia del ámbito territorial, para su expedición y control, siguiendo los acuerdos bilaterales y multilaterales.

CR1.1 Las gestiones para la circulación de los vehículos, autorizaciones, visado, renovación de tarjetas de transporte, matriculación, inspección técnica (ITV) y pago de impuestos de circulación de los vehículos, entre otros, se tramitan, respetando los plazos de revisión, validez y visado, entre otros.

CR1.2 El calendario de inspecciones y renovación de autorizaciones de transporte de los vehículos propios se programa, atendiendo a la disponibilidad de los Organismos públicos competentes, según la normativa aplicable en materia de transporte por carretera.

CR1.3 La documentación correspondiente al mantenimiento e ITV de los vehículos se verifica, analizando los datos de los vehículos y respetando los plazos de validez y renovación establecidos por la normativa aplicable de transporte por carretera y del fabricante.

CR1.4 Las autorizaciones y placas identificativas de los vehículos se solicitan, realizando las gestiones ante la autoridad competente de acuerdo a la normativa aplicable para la realización de transportes especiales -transporte escolar, transporte de menores, mercancías peligrosas, u otros-.

CR1.5 Las autorizaciones complementarias de circulación y sus modificaciones se tramitan, presencialmente o por medios electrónicos, presentando la documentación, pagando las tasas de tramitación u otras, ante el organismo competente, en el plazo establecido en la normativa aplicable de transporte por carretera.

RP2: Supervisar la gestión documental de los conductores, respetando la normativa aplicable con independencia del ámbito territorial, relativa a tiempos de conducción, descanso, trabajo y capacitación profesional, entre otros, para el cumplimiento de las obligaciones de la actividad.

CR2.1 La documentación profesional -permiso de conducción, certificado médico, certificado de aptitud profesional, entre otros- se comprueba, supervisando su vigencia de acuerdo a la normativa aplicable de transporte por carretera.

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 servicio.

CR2.3 Los contratos laborales de las distintas categorías de trabajadores de las empresas de transporte por carretera se ajusta, a la normativa laboral aplicable.

CR2.4 Las responsabilidades del empresario en materia de salud en el trabajo se identifican, comunicando a los conductores la normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales e instando a la utilización de los equipos de protección individual (EPI) y dispositivos de seguridad vial.

CR2.5 Las hojas y tarjetas de registro del conductor, empresa y control de los tacógrafos analógicos y digitales de los vehículos se determinan, supervisando su vigencia de acuerdo a la normativa aplicable de transporte por carretera.

CR2.6 Las sanciones de limitación de uso del carnet y capacitación de los conductores se tramitan, asumiendo las responsabilidades que se deriven de las infracciones cometidas, para resarcir los daños ocasionados.

CR2.7 Las empresas de transporte se informan, consultado el Registro de Conductores para contratar a un conductor, comprobando que tiene vigente el permiso de conducir.

RP3: Supervisar la gestión administrativa y documental diaria de cada operación de transporte, para cumplir los contratos y compromisos adquiridos con la clientela y los proveedores.

CR3.1 Las autorizaciones y documentación se cumplimentan, analizando el tipo de operación a partir de la información recibida del departamento comercial y de tráfico, respetando la normativa aplicable de transporte por carretera y los 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, 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 supervisa, comprobando, origen, destino, paradas, persona de contacto, servicios acordados, entre otros.

CR3.4 La documentación de las operaciones intracomunitarias y extracomunitarias, se supervisa, cumpliendo con la normativa aduanera aplicable.

CR3.5 El libro de ruta y la documentación de las colaboraciones con otros agentes externos y transportistas, se preparan, cumplimentando los modelos oficiales.

CR3.6 La facturación a los operadores de transporte subcontratados se liquida, para su devengo, por el departamento de gestión económica de la empresa de transporte.

CR3.7 La documentación de las operaciones de transporte se archiva, en soporte convencional o informático, permitiendo su acceso y consulta posterior.

RP4: Tramitar las pólizas de seguros obligatorios y voluntarios, para cubrir las responsabilidades de las partes, respetando los procedimientos establecidos en la póliza y la normativa aplicable en materia de transporte por carretera.

CR4.1 Las pólizas de los seguros en el transporte -seguro de responsabilidad civil, seguro obligatorio de viajeros o mercancías, y otros seguros de transporte terrestre- se realizan, respetando los plazos de validez y renovación establecidos.

CR4.2 La vigencia de las pólizas de seguros suscritas se supervisan periódicamente, observando las condiciones y fechas acordadas en las cláusulas contratadas y archivando los justificantes de pago.

CR4.3 Los partes del seguro se cumplimentan, de acuerdo con la información y datos recopilados del accidente o siniestro producido, estableciendo las obligaciones, responsabilidades y límites de la indemnización.

CR4.4 Los partes del seguro, en caso de siniestros, se tramitan, a la compañía aseguradora, agilizando la subsanación o compensación del daño causado o recibido.

CR4.5 La documentación de accidentes, roturas, robos e incidencias cubiertas por pólizas contratadas que deben acompañar al parte del seguro se tramita, de acuerdo a la póliza de seguros, entre otros.

CR4.6 La liquidación del siniestro se verifica, comprobando 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. Aplicaciones informáticas: procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos, correo electrónico y sistemas de gestión de la información y documental. Apps móviles. Aplicaciones de grandes volúmenes de datos (Big Data) e Inteligencia Artificial (IA). Aplicaciones de optimización de última milla. Aplicaciones informáticas de sistema de planificación de recursos empresariales ("Enterprise Resource Planning, ERP").

Productos y resultados

Autorizaciones de circulación y documentación de los vehículos de transporte por carretera tramitadas. Gestión documental de los conductores supervisada. Gestión administrativa y documental diaria de cada operación de transporte supervisada. Pólizas de seguros obligatorios y voluntarios, tramitadas.

Información utilizada o generada

Reglamentación profesional de los conductores. Autorizaciones, tarjetas, permisos de circulación de vehículos. Normativa y procedimiento administrativo 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 sobre 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 aseguradoras. Presupuestos de seguros y ampliación de pólizas de seguros en el sector. Normativa medioambiental. Normativa aplicable sobre protección de datos personales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2

Comercializar servicios de transporte por carretera

Nivel: 3

Código: UC2182_3

Estado: Tramitación BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Publicitar servicios de transporte por carretera, aplicando técnicas de marketing, gestionando relaciones con la clientela para garantizar su difusión, ampliando la cartera de clientela.

CR1.1 La información sobre precios, rutas, horarios, destinos, entre otros, se facilita, atendiendo a criterios de demanda de los usuarios de servicios de transporte por carretera, segmentando el mercado en función de la tipología de clientela potencial.

CR1.2 La oferta y demanda de los servicios de transporte por carretera, se actualiza, consultando informes de centros de referencia, observatorios profesionales, estadísticas del sector, entre otros, utilizando sistemas EDI (Electronic Data Exchange).

CR1.3 El análisis de la demanda en servicios de transporte por carretera, se efectúa, segmentando el mercado, identificando nichos de clientela potencial y oportunidades de negocio.

CR1.4 El estudio de la competencia, se realiza, comparando servicios prestados, volumen de negocio, cuota de mercado, datos comerciales, entre otros, atendiendo a criterios comerciales: tipo de vehículo, tiempos mínimos, regularidad, línea y temporada, entre otros.

CR1.5 La información sobre tipos de servicios de transporte por carretera ofertados se recoge, identificando en un informe de gestión, las variables de oferta y demanda, e interpretando su evolución y variación, interpretando la información del plan de marketing y planificación comercial de la organización.

CR1.6 Los servicios de transporte por carretera, se promocionan, utilizando estrategias online y offline, captando clientela potencial, aplicando técnicas de marketing directo, viral, relacional, entre otros, gestionando campañas de fidelización.

RP2: Gestionar la demanda de servicios de transporte por carretera, aplicando técnicas de venta, tanto presencial como telemáticas, fidelizando a la clientela a través de redes sociales para alcanzar objetivos de venta.

CR2.1 Las acciones de marketing y promoción del servicio de transporte, se determinan, aplicando las técnicas de promoción y publicidad en función del tipo de servicio y clientela a los que se dirigen.

CR2.2 El servicio de transporte, se difunde, empleando acciones de marketing directo, telemarketing, buzoneo, carteo, listas de distribución electrónica, publicidad en redes sociales, entre otras.

CR2.3 Las comunicaciones comerciales con la clientela del servicio de transporte por carretera, se efectúan, aplicando técnicas de captación, analizando objetivos corporativos, información de servicios regulares, apertura de oficinas, entre otros.

CR2.4 Los datos de contactos comerciales y la clientela se incluyen, registrando la información en ficheros y bases de datos, actualizando los existentes, utilizando aplicaciones de gestión de la clientela CRM (Customer Relationship Management).

CR2.5 La clientela de servicios de transporte por carretera se fidelizan, mejorando la atención directa, ofreciendo servicios personalizados, potenciando la venta cruzada y complementaria.

RP3: Detectar necesidades de la clientela de servicios de transporte por carretera empleando, criterios de clasificación, segmentación, estudios de mercado, entre otros para adoptar decisiones dentro del plan de marketing asociado al servicio de transporte.

CR3.1 Los servicios de transporte por carretera con mayor demanda, se identifican, analizando la información generada en las interacciones presenciales o telefónicas con la clientela, registrando las solicitudes de información y sugerencias realizadas por la clientela.

CR3.2 La información de la clientela se recaba, entrevistando al usuario del servicio o persona de contacto establecida como representante, en un ambiente cordial.

CR3.3 Las condiciones del servicio de transporte por carretera se analizan, deduciendo posibilidades de mejora, reducción de costes, valor añadido a aportar a la clientela, entre otros.

CR3.4 El nivel de satisfacción de la clientela se mide, empleando encuestas de satisfacción y analizando las respuestas en función de las características de la empresa y los recursos disponibles.

CR3.5 Los servicios de transporte por carretera de atención personalizada (premium) se planifican, ofreciendo una atención diferenciada a la clientela: catering a bordo, asientos ergonómicos, climatización inteligente, entre otros.

CR3.6 Los servicios de transporte por carretera adaptados a personas con movilidad reducida (PMR) se planifican, mejorando el acompañamiento desde las salas premium, prestando asistencia en el embarque y desembarque, destinando espacios a viajeros en silla de ruedas, numerando las butacas en Braille, entre otros.

RP4: Confeccionar presupuestos en función de las necesidades de la clientela, realizando ofertas de servicios de transporte por carretera competitivas para garantizar el margen de beneficio, política de precios, tarifas, entre otros, determinados previamente por la organización.

CR4.1 La oferta o presupuesto del servicio de transporte por carretera se confecciona, examinando: las peticiones y necesidades de la clientela, las actividades auxiliares necesarias - estiba y desestiba-, almacén, disponibilidad de vehículos, usos y términos comerciales acordados (Incoterms), necesidades de personal y retornos facilitados por el departamento de tráfico, entre otros.

CR4.2 Los costes fijos y variables, de la operación: paralizaciones, manipulación, estancia en almacén, seguros, gestiones administrativas, entre otras, se calculan, procesando la información suministrada por el departamento financiero o contable de la empresa de transporte por carretera, aplicando las tarifas y márgenes fijados por la organización.

CR4.3 La oferta vinculante del servicio de transporte por carretera, se determina, procesando las partidas del servicio de transporte, las tarifas de la organización, cargas fiscales de la prestación del servicio, seguros, 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 entre otras.

CR4.4 El presupuesto del servicio de transporte y actividades auxiliares acordadas se elabora teniendo en cuenta las partidas, costes, fiscalidad, márgenes comerciales, descuentos,

especificando las variables de la operación acordadas con la clientela y establecidas por la organización.

CR4.5 La oferta vinculante del servicio de transporte por carretera, se entrega, informando a la clientela sobre las condiciones del servicio: precio, condiciones de pago, desviaciones, descuentos, medios de pago, penalizaciones, entre otros, explicando alternativas en las condiciones de pago y contratación, atendiendo a criterios financieros y de producción.

RP5: Pactar condiciones de servicios de transporte por carretera, utilizando técnicas y habilidades de negociación para cerrar la operación y el contrato de transporte.

CR5.1 Las cláusulas y precios de la oferta de prestación del servicio de transporte se presentan, detallando a la clientela información sobre: número de vehículos, horarios, líneas y cualquier excepción que suponga alteración en el servicio estándar.

CR5.2 El proceso de negociación de la oferta se gestiona, identificando rangos y márgenes de la propuesta presupuestaria, negociando las objeciones con la clientela, diferenciándose frente a la competencia.

CR5.3 Las actividades auxiliares del servicio de transporte por carretera: agencia de transporte, transitarios, almacenistas-distribuidores, centros de información y distribución de cargas, estaciones de transporte, arrendamiento de vehículos, entre otros, se revisan colaborando con la clientela, adaptando cada servicio a la demanda prevista, aplicando criterios de calidad y eficacia medioambiental.

CR5.4 Los cambios en las condiciones de la oferta -precio de servicios de transporte, coste, servicios añadidos, costes extras, condiciones de pago, penalizaciones, entre otros, se explican, motivando su aplicación, temporalidad, cambio de precios de combustibles y revisiones pactadas, concretando la responsabilidad de las partes.

CR5.5 Las condiciones sobre penalizaciones, resolución de conflictos, arbitraje, volúmenes de movimiento, precios, temporalidad, nivel de servicio, horarios de servicios, tiempo de reacción, entre otros, se gestionan, negociando con proveedores y clientela, mejorando los márgenes de beneficio, adoptando una actitud flexible y asertiva en los acuerdos a alcanzar.

RP6: Preparar la documentación comercial, contrato de transporte, carta de porte, entre otros, garantizando la ejecución de la operación en las condiciones acordadas en el servicio de transporte por carretera.

CR6.1 Los términos acordados durante el proceso de negociación se redactan, siguiendo el modelo de contrato-tipo de transporte por carretera, carta de porte o convenio CMR, respetando las cláusulas pactadas, riesgos y responsabilidades entre las partes.

CR6.2 El modelo de contrato se confecciona, cumplimentando los apartados que lo componen: partes implicadas, objeto del contrato, condiciones de transporte, cláusulas de salvaguardia, entre otros, previniendo conflictos posteriores entre las partes.

CR6.3 Las obligaciones legales derivadas de la firma de un contrato de transporte se determinan, haciendo hincapié en las condiciones de transporte y convenios de transporte internacional de mercancías.

CR6.4 El plan de prevención sobre riesgos laborales se aplica, abarcando la actividad empresarial de transporte por carretera, reduciendo los riesgos derivados del puesto de trabajo, exposición a vibraciones del vehículo, posturas estáticas, manipulación manual de cargas, exposición al ruido, inhalación de vapores y gases tóxicos (combustibles), fatiga física y mental, entre otros.

CR6.5 Las responsabilidades entre las partes, se delimitan, atendiendo a lo acordado en el contrato de transporte, dirimiendo cualquier controversia relativa a la interpretación, aplicación o ejecución del contrato ante la Junta Arbitral del Transporte.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos: ordenadores personales en red local con conexión a Internet. Aplicaciones informáticas de seguimiento de operaciones GPS (Global Positioning System). Elementos periféricos de salida y entrada de información: instalaciones telemáticas, soportes y materiales de archivo. Teléfono. 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 la clientela (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. Aplicaciones de gestión de los indicadores de calidad (KPIs). Aplicaciones de gestión de procesos y de gestión de la calidad, de acuerdo a las certificaciones ISO (International Organization for Standardization). Páginas web. Redes sociales. Aplicaciones informáticas de sistema de planificación de recursos empresariales (ERP). Apps móviles. Aplicaciones de grandes volúmenes de datos (Big Data) e Inteligencia Artificial (IA).

Productos y resultados

Servicios de transporte por carretera publicitados. Demanda de servicios de transporte por carretera gestionada. Necesidades de la clientela de servicios de transporte por carretera reconocidas. Presupuestos en función de las necesidades de la clientela confeccionada. Condiciones de servicios de transporte por carretera pactadas. Documentación comercial preparada.

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 la clientela y CRM (Customer Relationship Management). 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. Contrato-tipo de transporte por carretera con los apartados correspondientes (partes implicadas, objeto del contrato y condiciones, en detalle para evitar conflictos futuros entre las partes y carta de porte. Ofertas de concursos de transporte por carretera. Normativa aplicable en la elaboración de contratos. Convenio relativo al contrato de transporte internacional de mercancías por carretera. Plan sobre prevención sobre riesgos laborales. Seguimiento de acciones publicitarias de los servicios de transporte por carretera. Acciones promocionales de captación de nueva clientela (nuevos nichos de mercado). Sistema de recogida y tratamiento de Reclamaciones, Quejas y Recomendaciones. Sistema de atención rápida de incidencias. Resolución extrajudicial e informe de seguimiento de la gestión de incidencias, reclamaciones y una memoria anual de las mismas. Implementación de procesos de mejora continua en los servicios de transporte por carretera. Diseño de estrategias de diferenciación con la competencia. Normativa medioambiental. Normativa sobre protección de datos. Normativa aduanera. Normativa sobre prevención de riesgos laborales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3

Gestionar la actividad económico-financiera del transporte por carretera

Nivel: 3

Código: UC2183_3

Estado: Tramitación BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Tramitar documentos mercantiles, analizando características, obligaciones, forma jurídica, entre otros, para constituir empresas de transporte por carretera.

CR1.1 La forma jurídico-mercantil de la empresa se selecciona, comparando las ventajas, riesgos y responsabilidades, entre otras, analizando las quiebras, costes y características de la actividad de transporte por carretera.

CR1.2 Las obligaciones derivadas de las distintas formas jurídicas que puede adoptar una empresa de transporte por carretera se identifican, analizando la responsabilidad legal, capital mínimo, número de socios, fiscalidad, capacidad de crecimiento, entre otras.

CR1.3 Los trámites, 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, utilizando modelos e información suministrada por las administraciones públicas correspondientes.

CR1.4 Las condiciones y requisitos para obtener subvenciones se identifican, valorando el cumplimiento de los mismos y su adecuación a la empresa de transporte por carretera.

CR1.5 La gestión de documentación, pago de impuestos y facturas, cobro de subvenciones, entre otros, se gestionan, utilizando tecnologías de la información (TICS), agilizando el proceso de pago y cobro, mejorando las relaciones con la clientela y los proveedores.

RP2: Realizar gestiones financieras con otras empresas o entidades y con la Administración, analizando el nivel de responsabilidad para obtener recursos financieros, subvenciones, aplazamientos de deudas, entre otros, vinculados a las operaciones de transporte por carretera.

CR2.1 La financiación externa de la empresa de transporte por carretera se obtiene, cumpliendo los ratios financieros requeridos por las entidades de crédito: liquidez, gestión, apalancamiento, rentabilidad, entre otros.

CR2.2 Las operaciones de arrendamiento financiero (leasing), alquiler (renting) entre otras, se gestionan, comparando las ofertas de las compañías prestatarias del servicio.

CR2.3 Los productos bancarios: avales, confirming, factoring, póliza de crédito, terminales en el punto de venta (TPV), banca electrónica, entre otros, se gestionan, negociando con las entidades financieras, tarifas, plazos y comisiones, atendiendo a la capacidad financiera de la empresa de transporte por carretera.

CR2.4 Las subvenciones y ayudas públicas para la adquisición, renovación de la flota de vehículos, carburante, reducción de emisiones CO₂, entre otras, se tramitan, atendiendo a la naturaleza de la empresa de transporte por carretera, utilizando preferentemente canales electrónicos para su presentación.

CR2.5 Las relaciones financieras, económicas, de captación y fidelización de empresas de transporte por carretera se gestionan, utilizando tecnologías de las informaciones (IA), sistemas de administración de relaciones con la clientela (CRM), sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP), entre otras.

RP3: Detectar necesidades de compra, venta y alquiler de vehículos, determinando la inversión, recursos financieros y forma de financiación, para la adquisición o reposición de vehículos, recambios u otros activos en las operaciones de transporte por carretera.

CR3.1 La inversión para la adquisición y renovación de vehículos, repuestos, carburante y servicios de mantenimiento de la empresa de transporte por carretera se realiza, elaborando el presupuesto en función de la edad media de la flota, vida útil de los activos, política de amortización de la inversión, entre otras.

CR3.2 Las ratios de rentabilidad de la inversión, Valor Actual Neto (VAN) y Tasa Interna de Rentabilidad (TIR) se calculan, analizando el coste y previsión de ingresos, los flujos de caja, determinando el beneficio de la empresa de transporte por carretera.

CR3.3 La rentabilidad de las inversiones de las empresas de transporte por carretera se determina, comparando las ratios, VAN y TIR, valorando los riesgos y la oportunidad de inversión.

CR3.4 El proceso de cierre contable del ejercicio económico en la empresa de transporte por carretera se efectúa, dotando a la cuenta de pérdidas y ganancias los resultados negativos o a reservas y distribución de dividendos en caso de resultados positivos.

CR3.5 Los servicios adicionales a la compra y alquiler de vehículos y repuestos: garantía, mantenimiento, seguros, entre otros, se negocian, comparando precios y tarifas de proveedores, fomentando relaciones win to win.

RP4: Gestionar la facturación, cobros, pagos, aplazamientos de deudas, inventarios, entre otros, utilizando nuevas tecnologías de la información (TICs), para liquidar servicios contratados por la clientela, proveedores y administraciones públicas.

CR4.1 Los albaranes, facturas, recibos, contratos de transporte, entre otros, se confeccionan utilizando canales electrónicos.

CR4.2 La liquidación de facturas de servicios subcontratados a terceros se programan, respetando los plazos acordados con proveedores, negociando un aplazamiento de la deuda en caso de falta de liquidez.

CR4.3 Las obligaciones fiscales de las empresas de transporte por carretera se satisfacen, atendiendo a procedimientos y calendarios legales según el tipo de impuesto.

CR4.4 Las operaciones de pago y cobro en divisa internacional se supervisan, atendiendo al tipo de cambio, comisiones, compromisos adquiridos, entre otros.

CR4.5 Los impagos de proveedores se gestionan, recalculando la deuda, aplazando el pago, acudiendo a vía judicial, tramitando el recobro de la deuda, entre otros.

CR4.6 Los inventarios de las empresas de transporte por carretera se realizan, coincidiendo con el cierre del ejercicio económico o al final de cada año, registrando los recursos y bienes de la organización, utilizando tecnologías de la información (TICs).

RP5: Evaluar la rentabilidad, solvencia y eficiencia energética de la actividad empresarial, analizando variables logísticas, información contable, indicadores de

calidad y ventas (KPIS), entre otros, para facilitar la toma de decisiones económico-financieras en la empresa de transporte por carretera.

CR5.1 Las cuentas anuales: balance, cuenta de pérdidas y ganancias, estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria, se elaboran, registrando la actividad económica de la empresa de transporte por carretera.

CR5.2 La ratio de liquidez y solvencia de las empresas de transporte por carretera se calcula, determinando los activos empresariales para satisfacer las deudas u obligaciones de pago.

CR5.3 El umbral de rentabilidad se calcula, analizando los datos bancarios, financieros y contables, determinando la cuenta de resultados y balance de situación de la empresa de transporte por carretera.

CR5.4 Los índices de reducción de emisiones CO₂, se calculan, identificando los vehículos de la flota, kilómetros recorridos, tipos de combustibles, elaborando un informe anual con los resultados.

CR5.5 El índice de huella de carbono se calcula, multiplicando el dato de consumo por su correspondiente factor de emisión en función del tipo de combustible empleado, para cada una de nuestras rutas o servicios.

CR5.6 La huella de carbono de los últimos doce meses de los servicios de transporte de mercancías contratados se calcula, valorando la sostenibilidad y eficiencia medioambiental según el medio de transporte.

CR5.7 Los planes de sostenibilidad, igualdad y responsabilidad social corporativa, entre otros se redactan, siguiendo criterios y valores éticos acordes con la identidad corporativa de la empresa de transporte de mercancías por carretera.

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. Aplicaciones informáticas de gestión ("software" de cálculo, agenda, procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos, aplicaciones de gestión de correo electrónico. Internet e Intranet. Aplicaciones/"software" de facturación y cálculo de inversiones y presupuestos. Aplicaciones de gestión contable. Internet, teléfono y material de oficina. Cuadros de mando financieros de Business Intelligence. Aplicaciones de optimización de última milla. Aplicaciones informáticas de sistema de planificación de recursos empresariales (ERP), sistemas de administración de relaciones con la clientela (CRM), aplicaciones de control de almacenes (SGA). Apps móviles. Aplicaciones de grandes volúmenes de datos (Big Data) e Inteligencia Artificial (IA).

Productos y resultados

Documentos mercantiles tramitados. Gestiones financieras realizadas. Necesidades de compra, venta y alquiler de vehículos identificadas. Facturación, cobros, pagos, aplazamientos de deudas, inventarios gestionados. Rentabilidad, solvencia y eficiencia energética de la actividad empresarial evaluadas. 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 aplicable 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 clientela, 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 las ratios básicas, 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. Normas de seguridad vial, de salud y seguridad aplicables. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa medioambiental.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4

Gestionar las relaciones con clientes en operaciones de transporte por carretera

Nivel: 3
Código: UC2184_3
Estado: Tramitación BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Informar sobre servicios de transporte por carretera ofertados a la clientela, atendiendo de forma presencial o por medios electrónicos, para satisfacer sus demandas.

CR1.1 La atención a usuarios del servicio de transporte por carretera se presta, adoptando actitudes respetuosas, proactivas, de escucha activa, entre otras, ofreciendo ofertas personalizadas en función sus necesidades, gustos, sugerencias, entre otros, de la clientela.

CR1.2 La solicitud de información de los usuarios del servicio de transporte por carretera se registra, categorizándola para su posterior tratamiento, utilizando nuevas tecnologías de la información (TICS) y segmentando el mercado.

CR1.3 La información requerida por la clientela se ofrece, utilizando aplicaciones informáticas de seguimiento de operaciones GPS (Global Positioning System), analizando rutas de reparto, puntos de recogida, tiempos de entrega, entre otros, para cada uno de los envíos programados.

CR1.4 La atención personalizada a la clientela potencial se efectúa, gestionando modelos de negocio, mejorando la experiencia de usuario a través de asistentes telefónicos, cuestionarios web, email marketing, entre otros.

CR1.5 La satisfacción con la atención recibida se mide, empleando indicadores de calidad (KPIS), analizando la lealtad con la empresa, compras recurrentes, contratación de servicios complementarios, entre otros, utilizando aplicaciones de gestión de relaciones con la clientela Customer Relationship Management (CRM).

CR1.6 El tratamiento de quejas, sugerencias y reclamaciones se analiza, implementando procesos de calidad estandarizados en los procesos de transporte, minimizando los tiempos de respuesta y resolución, mejorando expectativas relacionadas con la velocidad, flexibilidad, transparencia, personalización de la atención, fiabilidad del servicio, entre otras.

RP2: Gestionar relaciones con la clientela y los usuarios de servicios de transporte por carretera, coordinando las acciones, fidelizando al público objetivo.

CR2.1 Los datos de usuarios del servicio de transporte, se registran, utilizando aplicaciones de gestión de relaciones con la clientela Customer Relationship Management (CRM), analizando ofertas, servicios exclusivos (premium) contratados, entregas inmediatas, entre otros.

CR2.2 La trazabilidad de los servicios de transporte por carretera contratados se realiza, utilizando sistemas de seguimiento y localización de flotas o mercancías, obteniendo flujos de información multilaterales entre transportistas, clientela, proveedores, entre otros, facilitando la información entre ellos.

CR2.3 La clientela se fideliza, personalizando los servicios ofertados, mejorando el proceso de comunicación a través de: tarifas, cupones, descuento, promociones, tarjetas de la clientela habitual, entre otros, ofreciendo valor añadido a cada servicio de transporte por carretera, favoreciendo la imagen de marca.

CR2.4 Las acciones promocionales de captación de la clientela se lanzan, mejorando el posicionamiento de la empresa en buscadores, aplicando estrategias de marketing viral en redes sociales, entre otras, aplicando criterios de calidad en el servicio de transporte por carretera.

CR2.5 El seguimiento de las acciones publicitarias de los servicios de transporte por carretera se efectúa, midiendo la eficacia de los canales publicitarios: televisión, prensa, radio, Internet, redes sociales, publicidad exterior, entre otros, analizando la rentabilidad de cada acción acorde con el presupuesto de la organización.

RP3: Gestionar sugerencias, quejas y reclamaciones de usuarios de transporte por carretera fidelizando a clientela potencial para mejorar la ventaja competitiva.

CR3.1 Las sugerencias, quejas y reclamaciones a los servicios de transporte por carretera se procesan, determinando la responsabilidad de las partes, origen, recogida, entrega, carga, descarga, facturación, entre otros, de cada operación.

CR3.2 La resolución de incidencias de servicios de transporte por carretera se efectúa, considerando alternativas según tipología del servicio, repercusión económica, reparación de daños, entre otros.

CR3.3 Las incidencias producidas se transmiten, con prontitud a la empresa a través de medios electrónicos, corrigiendo las mismas eficazmente y dando una respuesta, para mejorar la calidad del servicio de transporte por carretera.

CR3.4 La posibilidad de resolución extrajudicial de las reclamaciones se determina, realizando trámites para la celebración de la junta arbitral de transporte analizando plazos, daños, importes, causas de la reclamación entre otros.

CR3.5 La memoria anual de reclamaciones se elabora, recopilando las sugerencias y reclamaciones, tratando de fidelizar a los viajeros con estrategias de marketing personalizado.

RP4: Supervisar el seguimiento de las operaciones de transporte por carretera, resolviendo incidencias para favorecer la calidad y mejora continua en los procesos.

CR4.1 El seguimiento de las operaciones de transporte por carretera se registra, utilizando bases de datos, aplicaciones de Intercambio Electrónico de Datos (EDI), entre otros, e implementando protocolos de comunicación.

CR4.2 La gestión de incidencias con la clientela de los servicios de transporte por carretera se efectúa, aplicando el plan de contingencias, cuando fuese necesario.

CR4.3 Las operaciones de transporte por carretera se supervisan, aplicando sistemas integrados de gestión, eliminando errores de planificación de rutas, utilizando parámetros de mejora continua en los procesos, entre otros.

CR4.4 El informe de seguimiento de la gestión de incidencias y reclamaciones se realiza, clasificando por tipos de incidencias, número, respuestas dadas, entre otros, elaborando las estadísticas de operaciones, resolución de quejas y reclamaciones de la clientela.

CR4.5 Los procesos de mejora continua en los servicios de transporte por carretera se integran, aplicando parámetros de limpieza, orden, motivación, control de consumos, entre otros, y respetando los sistemas de gestión de la calidad según normas ISO (International Organization Standardization).

RP5: Analizar los niveles de satisfacción de la clientela con la calidad del servicio de transporte por carretera prestado, utilizando encuestas, indicadores de calidad (KPIS), entre otros, para distanciarse estratégicamente de la competencia.

CR5.1 El nivel de satisfacción con la calidad del servicio del transporte por carretera se detecta, empleando técnicas e indicadores de satisfacción, clientela oculta (Mystery Shopping), Medidas Directas de Prestación del servicio (MDP), instalación de dispositivos Happy Or Not (HON), entre otros, analizando los resultados.

CR5.2 El nivel de satisfacción con la calidad del servicio se analiza, interpretando los resultados de las encuestas de satisfacción, elaborando informes periódicos, calculando ratios de retorno de inversión (Return on Investment -ROI-), entre otros.

CR5.3 El seguimiento del nivel de calidad en la prestación del servicio se mide, comparándolo con el Índice de Calidad Interna (ICI) de cada servicio e interpretando las desviaciones producidas.

CR5.4 La experiencia acumulada de la empresa en la prestación del servicio se recaba, empleando informes del personal en contacto con la clientela (grupos de diagnóstico), realizando investigaciones de mercado.

CR5.5 Las entrevistas de salida se efectúan, preguntando a antiguos usuarios por las causas de no contratación de servicios de transporte, analizando las ventajas competitivas de otras empresas del sector y trazando estrategias de recaptación de clientela potencial.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos: ordenadores personales en red local con conexión a Internet. Aplicaciones informáticas de seguimiento de operaciones GPS (Global Positioning System). Elementos periféricos de salida y entrada de información: instalaciones telemáticas, soportes y materiales de archivo. 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 la clientela 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. Aplicaciones de gestión de los indicadores de calidad (KPIs). Aplicaciones de gestión de procesos y de gestión de la calidad, de acuerdo a las certificaciones ISO (International Organization for Standardization). Dispositivos HON (Happy Or Not) y otros de análogas funciones para medir y registrar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de transporte. Aplicaciones informáticas para medir y registrar las Medidas Directas de Prestación del Servicio (MDP). Aplicaciones informáticas (transcriptores de voz) para registrar e interpretar los resultados (Focus Groups).

Productos y resultados

Servicios ofertados a la clientela informados. Relaciones con la clientela y los usuarios de servicios de transporte por carretera gestionadas. Sugerencias, quejas y reclamaciones de la clientela y los usuarios gestionadas. Seguimiento de las operaciones de transporte por carretera supervisado. Niveles de satisfacción de la clientela analizados.

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 la clientela y CRM (Customer Relationship Management). 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. Ofertas de concursos de transporte por carretera. Normativa aplicable en la elaboración de contratos. Convenio relativo al contrato de

transporte internacional de mercancías por carretera, CMR. Plan sobre prevención de riesgos laborales. Acciones publicitarias de los servicios de transporte por carretera. Acciones promocionales de captación de nueva clientela (nuevos nichos de mercado). Sistema de recogida y tratamiento de reclamaciones, quejas y recomendaciones. Sistema de atención rápida de incidencias. Resolución extrajudicial de reclamaciones. Memoria anual de reclamaciones. Informe de seguimiento de la gestión de incidencias y reclamaciones. Implementación de procesos de mejora continua en los servicios de transporte por carretera. Diseño de estrategias de diferenciación con la competencia. Normativa sobre seguridad vial. Normativa sobre consumo. Normativa sobre protección de datos. Normativa sobre medioambiente.

UNIDAD DE COMPETENCIA 5

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

Nivel: 2
Código: UC9998_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Contexto profesional

Medios de producción

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

Productos y resultados

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

Información utilizada o generada

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

MÓDULO FORMATIVO 1

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 autorizaciones de circulación y documentación del vehículo en operaciones de transporte por carretera.

CE1.1 Identificar gestiones para la circulación de vehículos, autorizaciones, visado, renovación de tarjetas de transporte, matriculación, Inspección Técnica de Vehículos (ITV), pago de impuestos de circulación de vehículos, entre otros, respetando plazos de revisión y validez.

CE1.2 Elaborar un calendario de inspecciones, renovaciones y autorizaciones de transporte de vehículos, programando fechas.

CE1.3 Analizar documentación sobre mantenimiento e ITV de vehículos, respetando plazos de validez y renovación.

CE1.4 En un supuesto práctico de prestación de servicios de transporte, analizando la documentación por ruta:

- Tramitar la obtención de autorizaciones y placas identificativas de vehículos, en la realización de transportes especiales, transporte escolar, transporte de menores, mercancías peligrosas, entre otros.

- Tramitar la obtención de autorizaciones complementarias de circulación y sus modificaciones, simulando el pago de tasas y presentación ante el organismo competente.

C2: Gestionar autorizaciones y permisos de conductores, propios y ajenos, determinando su capacitación, formación, tiempos de conducción y descanso, entre otros.

CE2.1 Comprobar la vigencia de documentación profesional, permiso de conducción, certificado médico, certificado de aptitud profesional, entre otros, determinando su adecuación al puesto de trabajo.

CE2.2 En un supuesto práctico de prestación de servicios de transporte, analizando la documentación por viaje:

- Comprobar capacitación y cualificación de conductores, determinando su idoneidad al servicio y vehículo.

- Elaborar contratos de trabajadores, aplicando la normativa laboral.

- Analizar hojas y tarjetas de registro de tacógrafos analógicos y digitales, determinando su validez y vigencia.

CE2.3 Identificar riesgos laborales de conductores, determinando la conveniencia de utilización de equipos de protección individual (EPI).

CE2.4 Identificar sanciones a conductores, determinando infracciones cometidas y daños ocasionados.

CE2.5 Consultar el Registro de Conductores, comprobando permisos, de forma previa a la prestación de un servicio de transporte.

C3: Gestionar documentación administrativa diaria, cumpliendo potenciales contratos y compromisos adquiridos con clientela y proveedores.

CE3.1 Explicar la finalidad en el ámbito del transporte por carretera de autorizaciones, habilitaciones, seguros, permisos e inspecciones de vehículos, subcontratación de conductores, documentos de control del tacógrafo, entre otros, analizando sus elementos, características, vigencia, procedimiento y organismo de solicitud, entre otros.

CE3.2 En un supuesto práctico de prestación de servicios de transporte, analizando la documentación por ruta:

- Elaborar contratos para la subcontratación de conductores y alquiler de vehículos, con o sin conductor, determinando la documentación que acompaña a la operación.
- Determinar documentación y autorizaciones necesarias en servicios de transporte intracomunitario y extracomunitario.
- Elaborar libros de rutas, cumplimentando modelos oficiales, según normativa aplicable.

CE3.3 Liquidar operaciones de transporte subcontratadas, facturando a operadores para su devengo.

CE3.4 Explicar la estructura de registros de archivos en función de información registrada en empresas de transporte por carretera:

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

C4: Determinar responsabilidades, obligaciones, consecuencias y sanciones derivadas de la prestación del servicio de transporte por carretera, incluidas en pólizas de seguros obligatorios y voluntarios.

CE4.1 En un supuesto práctico de prestación de servicios de transporte, analizando los riesgos de cada servicio:

- Caracterizar distintos tipos de seguro, obligatorios y voluntarios, en el ámbito del transporte por carretera, responsabilidad civil, circulación, mercancías, vida, viajeros, equipajes, entre otros, comparando coberturas y cláusulas.
- Tramitar renovaciones de pólizas de seguros suscritas, analizando condiciones.
- Cumplimentar partes de seguro, recopilando información del accidente o siniestro.

CE4.2 Definir trámites en función de la naturaleza del siniestro, subsanando el daño causado o recibido con celeridad.

CE4.3 Determinar la documentación que debe acompañar al parte de seguro en caso de accidente, rotura, robo, entre otros.

CE4.4 En un supuesto práctico de prestación de servicios de transporte, analizando las coberturas y primas de seguro:

- Seleccionar la combinación de coberturas de riesgos, analizando el servicio de transporte de viajeros a prestar.
 - Describir cláusulas adicionales a incluir en la póliza, analizando los riesgos del servicio de transporte a prestar.
 - Calcular la prima de seguro, aplicando descuentos si procede.
 - Calcular la indemnización a percibir en caso de siniestro, analizando las coberturas del seguro.
- CE4.5** Describir procedimientos en una declaración-liquidación de siniestros asegurados, cumpliendo los plazos establecidos en la póliza de seguro.

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

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

Otras Capacidades:

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos y ante errores y fracasos.

Respetar los procedimientos y normas internas de la organización.

Habituar al ritmo de trabajo de la organización.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del sexo.

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 con independencia del ámbito territorial.

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. Aplicaciones informáticas de sistema de planificación de recursos

empresariales (ERP - "Enterprise Resource Planning"), entre otras. Medidas sobre 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

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, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la realización de la gestión administrativa y documental de operaciones de transporte por carretera que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

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

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

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

MÓDULO FORMATIVO 2

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:	Tramitación BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Realizar investigaciones de mercado, efectuando acciones promocionales, campañas publicitarias, posicionamiento web, entre otros, ampliando la cartera de clientes de servicios de transporte por carretera.

CE1.1 Analizar información sobre precios, rutas, horarios, destinos, entre otros, atendiendo a criterios de demanda de los usuarios de servicios de transporte por carretera, segmentando el mercado en función de la tipología de clientela potencial.

CE1.2 Analizar la oferta y demanda de los servicios de transporte por carretera, utilizando sistemas EDI (Electronic Data Exchange).

CE1.3 En un supuesto práctico de estudio de la demanda de un servicio de transporte por carretera:

- Determinar modelos de segmentación de mercados, atendiendo a criterios demográficos, geográficos, psicológicos, entre otros.
- Analizar la clientela potencial, determinando sus hábitos de consumo.
- Determinar nuevas oportunidades de negocio, comparando mercados emergentes.

CE1.4 En un supuesto práctico de estudio de la demanda de un servicio de transporte por carretera, analizando segmentos de mercado, interpretando datos sobre:

- Tipos de vehículos.
- Tiempos mínimos de recorridos y esperas.
- Regularidad de la línea.
- Estacionalidad del servicio.

CE1.5 Realizar un borrador de informe de gestión, analizando segmentos de mercado, planes de marketing y de planificación comercial futura.

CE1.6 Diseñar estrategias online y offline, captando clientela potencias, aplicando técnicas de marketing directo, viral, relacional, entre otros, gestionando campañas de fidelización.

C2: Aplicar técnicas de captación y venta de servicios de transporte por carretera, atendiendo a las situaciones comerciales con distintos tipos de clientela.

CE2.1 Determinar acciones de marketing y promoción de servicios de transporte por carretera, aplicando técnicas comerciales en función del tipo de servicio y clientela a la que se dirigen.

CE2.2 En un supuesto práctico de difusión del servicio de transporte por carretera, analizando la demanda prevista:

- Definir estrategias de marketing "one to one", posicionamiento en buscadores, emailing, promociones en redes sociales, entre otros, fidelizando a la clientela.

- Analizar el rendimiento de acciones de marketing, su contenido, productos, retorno de la inversión, entre otros aspectos.

CE2.3 Trazar estrategias de comunicación con la clientela potencial del servicio de transporte por carretera, analizando objetivos corporativos, utilizando técnicas de captación.

CE2.4 Incorporar en bases de datos contactos de la clientela potencial, utilizando aplicaciones de gestión de la clientela CRM (Customer Relationship Management), respetando las políticas de protección de datos de la empresa de transporte por carretera.

CE2.5 En un supuesto práctico de fidelización de la clientela de los servicios de transporte terrestre, analizando nichos de mercado:

- Identificar expectativas de la clientela potencial, realizando encuestas de satisfacción.
- Mejorar la experiencia de usuario, facilitando la prestación del servicio con rapidez y eficacia.
- Supervisar las estrategias de responsabilidad social, analizando el impacto económico, ambiental y social de los servicios de transporte por carretera.
- Ofrecer servicios exclusivos a la clientela recurrente, fomentando la recomendación a futura clientela.

C3: Definir acciones de marketing y promoción a partir de las variables de marketing-mix, adaptándolas a los tipos de servicios de transporte y de la clientela.

CE3.1 Detectar los servicios de transporte por carretera más demandados, incrementando su prestación, mejorando la calidad percibida por la clientela potencial.

CE3.2 Diseñar un argumentario de venta, recopilando razonamientos de venta de los servicios de transporte por carretera, exponiendo las ventajas competitivas de nuestra empresa frente a la competencia.

CE3.3 En un supuesto práctico para determinar la satisfacción de la clientela de los servicios de transporte por carretera:

- Analizar resultados, mostrando las fortalezas y debilidades, detectando áreas de mejora.
- Elaborar encuestas de satisfacción, analizando las respuestas de la clientela.
- Detectar errores en la prestación del servicio, corrigiendo los fallos, mejorando la percepción recibida por nuestra clientela.

CE3.4 Diferenciar entre servicios estandarizados y premium, detectando necesidades de la clientela del servicio de transporte por carretera, fomentando el trato personalizado.

CE3.5 Planificar servicios adaptados a personas con movilidad reducida (PMR), prestando asistencia en función del tipo de adaptación requerida, fomentando el acompañamiento, incorporando espacios, reduciendo obstáculos, entre otros.

C4: Elaborar presupuestos adaptados a las necesidades de la clientela de servicios de transporte por carretera, realizando ofertas competitivas, garantizando el margen de beneficio, respetando la política de precios de la organización.

CE4.1 Analizar con carácter previo a la elaboración del presupuesto del servicio de transporte por carretera las actividades auxiliares necesarias, estiba y desestiba, almacenaje, vehículos, términos comerciales pactados (INCOTERMS), personal, entre otros.

CE4.2 Elaborar presupuestos, analizando los costes de la oferta raíz, respetando la información proporcionada por el departamento financiero, cumpliendo con las tarifas y márgenes de la empresa de transporte por carretera.

CE4.3 Calcular de forma estimada, los costes fijos y variables de las operaciones de transporte por carretera, procesando la información suministrada por el departamento financiero o contable de la empresa.

CE4.4 Diferenciar entre oferta vinculante y presupuesto, incluyendo alternativas a los servicios con precios más elevados, detectando riesgos en las operaciones, advirtiendo del periodo de vigencia de las ofertas, entre otros.

CE4.5 En un supuesto práctico de elaboración de presupuestos de servicios de transporte por carretera, analizando las alternativas en cuanto a prestaciones en función de las necesidades de la clientela:

- Determinar las partes implicadas en el servicio, analizando posibles exenciones al pago de impuestos o tasas.
- Calcular el importe final del servicio, incluyendo impuestos.
- Incluir las condiciones pactadas en la prestación del servicio, fijando el plazo de validez y plazo de ejecución.

C5: Utilizar técnicas de negociación para cerrar operaciones de transporte por carretera, empleando estrategias de captación de clientela.

CE5.1 Incluir cláusulas en la oferta presentada a la clientela especificando, horarios, número de vehículos, líneas, así como excepciones que puedan modificar el servicio ofertado.

CE5.2 Identificar horquillas y márgenes de la oferta, diferenciando servicios ofrecidos frente a la competencia, diversificando productos en función de la demanda.

CE5.3 Revisar las actividades auxiliares del servicio de transporte por carretera, adaptándolas a cada cliente en función de sus necesidades, aplicando criterios de calidad y eficacia medioambiental.

CE5.4 Concretar la responsabilidad de las partes respecto a los cambios en las condiciones de la oferta, valorando los riesgos y conflictos de intereses.

CE5.5 Negociar con proveedores y clientela, teniendo cierta flexibilidad, condiciones relativas a penalizaciones, conflictos y su resolución, tiempos de reacción, entre otros.

CE5.6 En un supuesto práctico de negociación de la contratación de servicios de transporte por carretera:

- Determinar las estrategias de negociación, diferenciando, en función de la tipología de clientela.
- Analizar los motivos de ruptura de negociaciones con la clientela potencial, buscando alternativas.
- Elaborar patrones de conducta en las negociaciones, incluyendo nuevas vías de comunicación con clientela potencial.

C6: Complimentar documentación comercial, contrato de transporte, carta de porte, CMR, entre otros, respetando las condiciones pactadas con la clientela del servicio de transporte por carretera.

CE6.1 Redactar modelos de contrato, carta de porte o CMR, diferenciando las características de cada documento, seleccionando la alternativa acorde con las condiciones pactadas.

CE6.2 Diferenciar las partes de un contrato de transporte por carretera diferenciando, objeto, condiciones, cláusulas de salvaguardia, partes implicadas, entre otras.

CE6.3 Analizar las obligaciones y responsabilidades legales que conlleva la firma del contrato de transporte por carretera, atendiendo a las consecuencias de su incumplimiento, comparando con otros medios de transporte.

CE6.4 En un supuesto práctico de cumplimentación de contratos de servicios de transporte por carretera, analizando alternativas en función de la clientela:

- Determinar las partes implicadas en el contrato, analizando posibles exenciones al pago de impuestos o tasas.

- Calcular el importe final del servicio, incluyendo impuestos.
- Incluir las condiciones pactadas en la prestación del servicio, fijando el plazo de validez y plazo de ejecución del contrato.

CE6.5 Limitar las responsabilidades de las partes según el contrato, resolviendo controversias ante la Junta Arbitral de Transporte.

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

C1 respecto a CE1.3 y CE1.4; C2 respecto a CE2.2 y CE2.5; C3 respecto a CE3.3; C4 respecto a CE4.5; C5 respecto a CE5.6 y C6 respecto a CE6.4.

Otras Capacidades:

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del sexo.

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

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de la clientela.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

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

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

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 de la clientela 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 la clientela. Acciones de promoción en el mercado del transporte por carretera. Marketing directo y relaciones con la clientela. Marketing online aplicado al mercado de transporte por carretera. Posicionamiento en buscadores. Análisis de resultados.

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 clientela. Captación de clientela: prospección e identificación de la clientela del transporte según tipos de productos y tipos de clientes. Procedimientos para la captación de clientela. La visita comercial. Planes de venta e informes comerciales: objetivos, estructura y contenido. La cartera de clientes. Tipos de clientela 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 aplicable 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

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, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con comercialización de servicios de transporte por carretera, 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 3

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:	Tramitación BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Determinar obligaciones, forma jurídica, responsabilidades, libros contables, entre otros, en la constitución de empresas de transporte por carretera, respetando los plazos fijados por entidades, administraciones, entre otros.

CE1.1 Determinar la forma jurídico-mercantil de la empresa de transporte por carretera, comparando las ventajas, riesgos y responsabilidades, entre otras.

CE1.2 Analizar la responsabilidad legal, capital mínimo, número de socios, fiscalidad, capacidad de crecimiento, entre otras, identificando obligaciones de las partes en una empresa de transporte por carretera.

CE1.3 Tramitar gastos de constitución y puesta en marcha, modificación de la forma jurídica, objeto social, ampliación de capital, entre otros, analizando las diferencias.

CE1.4 En un supuesto práctico de creación y constitución de empresas en el sector del transporte por carretera:

- Seleccionar la forma jurídica de la empresa, calculando los costes de las alternativas.
- Determinar ventajas e inconvenientes de las distintas formas jurídicas, consecuencias en caso de quiebras, entre otros.
- Identificar subvenciones, ayudas de entidades públicas y privadas, tramitando la petición.

CE1.5 Utilizar tecnologías de la información (TICS), agilizando el proceso de pago y cobro, en el pago de impuestos, facturas, cobro de subvenciones, entre otros.

C2: Determinar niveles de responsabilidad de las partes, obteniendo recursos financieros, subvenciones, aplazamientos de deudas, entre otros, vinculados a las operaciones de transporte por carretera.

CE2.1 Calcular ratios financieros requeridos por las entidades de crédito: liquidez, gestión, apalancamiento, rentabilidad, entre otros, analizando sus resultados.

CE2.2 Negociar operaciones de arrendamiento financiero (leasing), alquiler (renting) entre otras, comparando ofertas de compañías prestatarias del servicio, atendiendo a las particularidades de la flota de vehículos de la empresa de transporte por carretera.

CE2.3 Analizar productos bancarios, tarifas, plazos, comisiones, avales, confirming, factoring, póliza de crédito, terminales en el punto de venta (TPV), banca electrónica, entre otros, atendiendo a la capacidad financiera de la empresa de transporte por carretera.

CE2.4 Tramitar subvenciones y ayudas públicas para la adquisición, renovación de la flota de vehículos, carburante, reducción de emisiones CO₂, entre otras, atendiendo a la naturaleza de la empresa de transporte por carretera, utilizando canales electrónicos para su presentación.

CE2.5 En un supuesto práctico de gestión económica de empresas de transporte por carretera, analizando los servicios contratados por la clientela:

- Determinar relaciones financieras y económicas de captación, fidelizando a la clientela.
- Utilizar tecnologías de la información (IA), sistemas de administración de relaciones con la clientela (CRM), sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP), entre otras, determinando la idoneidad en función del proceso.
- Complimentar documentación para la gestión y liquidación anual y trimestral del Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA): IVA soportado e IVA repercutido en las operaciones en el ámbito intracomunitario, presentando ante la Administración los modelos del impuesto.

CE2.6 En un supuesto práctico de gestión económica de empresas de transporte por carretera, analizando los servicios contratados por la clientela:

- Detectar errores en facturas de operaciones de transporte por carretera, subsanando los fallos.
- Elaborar facturas aplicando tarifas, descuentos e impuestos, de distintos tipos operaciones de transporte por carretera, utilizando medios telemáticos.
- Complimentar facturas electrónicas, empleando tecnologías de la información.

C3: Determinar necesidades de compra, venta y alquiler de vehículos, evaluando la inversión, recursos financieros y forma de financiación, para la adquisición o reposición de vehículos, recambios u otros activos en las operaciones de transporte por carretera.

CE3.1 Elaborar presupuestos para la adquisición y renovación de vehículos, repuestos, carburante y servicios de mantenimiento de la empresa de transporte por carretera, evaluando las alternativas en función del volumen de operaciones contratadas por la clientela.

CE3.2 Calcular ratios de rentabilidad de la inversión, Valor Actual Neto (VAN) y Tasa Interna de Rentabilidad (TIR), analizando el coste y previsión de ingresos, flujos de caja, determinando el beneficio de la empresa de transporte por carretera.

CE3.3 Analizar la rentabilidad de las inversiones de las empresas de transporte por carretera, comparando las ratios, VAN y TIR, valorando riesgos y oportunidades de inversión.

CE3.4 En un supuesto práctico de gestión económica de empresas de transporte por carretera, analizando los servicios contratados por la clientela:

- Complimentar documentación: cheques, pagarés u órdenes de transferencia, entre otros, gestionando operaciones con la clientela, preferentemente a través de medios electrónicos.
- Determinar el proceso de cierre contable del ejercicio económico en la empresa de transporte por carretera, dotando a la cuenta de pérdidas y ganancias los resultados negativos o a reservas y distribución de dividendos en caso de resultados positivos.

CE3.5 Determinar servicios adicionales a la compra y alquiler de vehículos y repuestos en la negociación (garantía, mantenimiento, seguros, entre otros), comparando precios y tarifas de proveedores, fomentando relaciones win to win.

C4: Utilizar tecnologías de la información (TICs), para liquidar servicios contratados por clientela, proveedores y Administraciones Públicas, analizando los resultados obtenidos.

CE4.1 Enumerar procedimientos de aplazamiento o fraccionamiento de deudas ante las Administraciones Públicas, entidades financieras, proveedores, entre otros, por falta de liquidez de la empresa de transporte por carretera, eligiendo la alternativa más favorable.

CE4.2 Determinar las responsabilidades fiscales de las empresas de transporte por carretera, definiendo un calendario de obligaciones tributarias.

- CE4.3** En un supuesto práctico de gestión económica de empresas de transporte por carretera:
- Actualizar el inventario y stock, utilizando nuevas tecnologías de la información (TICs).
 - Elaborar facturas para clientela internacional, consultando el cambio de divisa.
 - Realizar propuestas presupuestarias, desglosando en partidas de gastos e ingresos.
- CE4.4** Diseñar procedimientos de actuación ante el impago de la clientela, efectuando gestiones legales para tramitarlos.
- CE4.5** Realizar inventarios, coincidiendo con el cierre del ejercicio económico, utilizando tecnologías de la información (TICs).

C5: Tomar decisiones económicas y financieras, a partir de indicadores de calidad y ventas (KPIs) en compañías de transporte por carretera, analizando rentabilidad, solvencia, eficiencia operativa, logística y energética, entre otros.

- CE5.1** En un supuesto práctico de gestión económica de empresas de transporte por carretera, analizando los resultados de la compañía:
- Realizar balances anuales, obteniendo las pérdidas y ganancias y diferencias en el patrimonio neto.
 - Calcular el cash Flow, disponiendo del dato de flujo de efectivo.
 - Calcular la ratio de liquidez y de solvencia, analizando los resultados obtenidos.
 - Determinar el umbral de rentabilidad de la compañía, definiendo el punto exacto en el que la empresa obtiene cero beneficios y cero pérdidas.
- CE5.2** En un supuesto práctico de cálculo de índices de emisión de huella de carbono de vehículos de transporte por carretera, analizando los resultados de la compañía:
- Identificar en una base de datos los vehículos de la flota, atendiendo a los siguientes criterios: consumo, utilización, máxima capacidad de carga, combustible, tipo de vehículo, kilometraje de los vehículos, entre otros.
 - Calcular el índice de huella de carbono, valorando la sostenibilidad y eficiencia medioambiental.
- CE5.3** Diseñar planes de responsabilidad social corporativa, atendiendo a criterios de igualdad, sostenibilidad y acorde a los criterios éticos aplicables a las empresas de transporte por carretera.
- CE5.4** Elaborar un informe anual con resultados de emisiones, recogiendo el volumen de emisiones de la compañía de acuerdo con los compromisos y objetivos medioambientales.
- CE5.5** 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, analizando la opción más ventajosa para la compañía:
- Realizar el cuadro de amortización del préstamo por el método francés, analizando los resultados.
 - Realizar el cuadro de amortización del "leasing", analizando los resultados.
 - Calcular la TAE de las dos alternativas, comparando las ventajas y desventajas.

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

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.5 y CE2.6; C3 respecto a CE3.4; C4 respecto a CE4.3; C5 respecto a CE5.1, CE5.2 y CE5.5.

Otras Capacidades:

Favorecer el desarrollo profesional y personal en el equipo de trabajo.

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

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del sexo.

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

Respetar la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral.

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, IS. Obtención de certificado electrónico para constituir empresas.

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: 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. Determinación del beneficio empresarial. Estructura financiera de la empresa. Contabilidad analítica de la actividad y costes. Ratios financieros: cálculo e interpretación de resultados. Solvencia y liquidez de la actividad empresarial. Análisis financiero de las cuentas anuales: análisis estático y dinámico. Provisiones 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. 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. Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales (ERP).

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, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión económico-financiera del transporte por carretera, 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 4

Gestión de las relaciones con clientes en operaciones de transporte por carretera

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

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Definir la operativa de servicios de transporte por carretera, identificando relaciones, indicadores de calidad y satisfacción de la clientela.

CE1.1 Describir técnicas de atención personalizada a los usuarios del transporte por carretera, especificando las actitudes activas de los comerciales, identificando variables para segmentar la información a ofrecer.

CE1.2 Explicar el proceso de recepción, categorización y registro de la información de los usuarios del transporte por carretera, usando tecnologías de la información (TICs).

CE1.3 Manejar aplicaciones informáticas, procesando información solicitada por la clientela, analizando rutas de reparto, puntos de recogida, tiempos de entrega, entre otros.

CE1.4 Explicar procesos de mejora continua aplicados a la gestión de calidad de modelos de negocio en la atención personalizada a la clientela.

CE1.5 En un supuesto práctico de medición de la satisfacción percibida por la clientela, comparando los resultados obtenidos a través de fuentes primarias y secundarias:

- Identificar qué indicadores de calidad (KPIs) son convenientes utilizar, justificando su elección.
- Enumerar las variables a procesar en aplicaciones CRM (Customer Relationship Management), justificando su elección.
- Determinar ratios de gestión comercial, analizando el nivel de satisfacción de la clientela.

CE1.6 En un supuesto práctico de simulación de atención a la clientela en los servicios de transporte de por carretera, planteando situaciones de conflicto:

- Complimentar hojas de reclamaciones, en papel y en formato electrónico, analizando sus elementos y lugar de presentación para su plena validez.
- Elaborar cartas de respuesta a una sugerencia, queja o reclamación de clientes, utilizando técnicas de fidelización.
- Analizar las consecuencias de las reclamaciones, previendo la actuación de las Juntas Arbitrales de transporte de viajeros, en caso de conflicto.

C2: Atender a la clientela, aplicando técnicas de atención y venta, identificando las necesidades de los usuarios de los servicios de transporte por carretera.

CE2.1 Enumerar variables de registro y procesamiento de datos de la clientela del servicio de transporte por carretera, aplicando tarifas o descuentos especiales.

CE2.2 En un supuesto práctico de simulación de atención a la clientela en los servicios de transporte de por carretera:

- Identificar mecanismos de trazabilidad, efectuando el seguimiento del servicio.

- Elaborar flujos de información entre transportistas, clientela, proveedores, entre otros, mejorando la comunicación.
- Manejar aplicaciones informáticas de gestión y seguimiento de flotas de vehículos de transporte por carretera, planificando rutas según clientela y destinos.

CE2.3 Describir técnicas de fidelización de la clientela, explicando sus ventajas, mejorando la imagen de marca de la empresa.

CE2.4 Diseñar campañas de fidelización de la clientela de servicios de transporte por carretera, implementando acciones de promoción a través de redes sociales, mejorando el posicionamiento de la empresa en buscadores.

CE2.5 En un supuesto práctico medir la rentabilidad de los servicios contratados por la clientela, analizando los resultados obtenidos:

- Canales "tradicionales" (televisión, prensa, radio).
- Redes sociales.
- Anuncios en internet (banners).
- Concursos y promociones online y offline.

C3: Realizar gestiones para la resolución extrajudicial de incidencias y reclamaciones, tramitando procesos de mediación y arbitraje.

CE3.1 Gestionar quejas, sugerencias y reclamaciones, respetando los plazos requeridos para cada servicio de transporte por carretera.

CE3.2 Enumerar vías de negociación en la resolución de controversias entre las partes implicadas en los servicios de transporte por carretera.

CE3.3 En un supuesto práctico de resolución de incidencias en los servicios de transporte por carretera, comparando diferentes alternativas:

- Indicar el soporte más apropiado para resolver la incidencia, tiempo de resolución, vías de reclamación judicial, entre otros.
- Elaborar un plan estratégico, fidelizando a la clientela a través de la pronta resolución de quejas y reclamaciones.

CE3.4 En un supuesto práctico de resolución de incidencias en los servicios de transporte por carretera:

- Diferenciar entre mecanismos extrajudiciales asociados a la resolución de quejas y reclamaciones, comparando los procedimientos.
- Identificar procesos de mediación, negociación y conciliación con los usuarios, decidiendo el más adecuado según el caso planteado.
- Determinar los requisitos para acudir a las Juntas Arbitrales con carácter previo a la vía judicial, analizando su idoneidad.

CE3.5 Elaborar una memoria anual de reclamaciones de usuarios de los servicios de transporte por carretera, recopilando sugerencias, reclamaciones, felicitaciones, entre otras.

C4: Resolver incidencias en las operaciones de transporte por carretera, fomentando la calidad y mejora continua en la prestación del servicio.

CE4.1 Manejar tecnologías de la información para el registro de operaciones de transporte por carretera, garantizando su trazabilidad.

CE4.2 En un supuesto práctico, clasificar según su naturaleza las incidencias y reclamaciones de la clientela, determinando obligaciones y responsabilidades legales de las partes:

- Clientela.
- Proveedores.
- Corresponsales.

- Filiales.
- Franquicias.
- Personal de tráfico.
- Líneas regulares.

CE4.3 Utilizar sistemas de gestión de clientela Customer Relationship Management (CRM), recopilando información de las gestiones comerciales de servicios de transporte por carretera.

CE4.4 Enumerar protocolos de implantación de modelos de mejora continua en los servicios de transporte por carretera.

CE4.5 En un supuesto práctico en el que se analiza la calidad de los servicios de transporte por carretera, determinar:

- Protocolos de mejora continua aplicados en la empresa para satisfacer las necesidades de los clientes.
- Normas ISO y UNE aplicables a los servicios de transporte por carretera.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), relacionados con los estándares de calidad ofrecidos a la clientela.

C5: Definir indicadores de satisfacción de la clientela (KPIS) en los servicios de transporte por carretera, analizando sus resultados.

CE5.1 Identificar técnicas de medición del nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de transporte por carretera: clientela oculta (Mystery Shopping), Medidas Directas de Prestación del servicio (MDP), instalación de dispositivos Happy Or Not (HON), entre otros, analizando los resultados.

CE5.2 Analizar los resultados de una encuesta de satisfacción, interpretando sus resultados favorables, y proponiendo soluciones de mejora para los desfavorables.

CE5.3 En un supuesto práctico relativo a la medición de la rentabilidad del servicio de transporte, analizando los resultados obtenidos:

- Calcular ratios de retorno de inversión (ROI), comparando el beneficio según la inversión realizada.
- Interpretar desviaciones producidas del índice de calidad interna (ICI), evaluando los procesos, y servicios, asegurando la satisfacción de la clientela.
- Analizar cuestionarios posteriores a la prestación del servicio, recopilando valoraciones de la clientela.

CE5.4 Elaborar cuestionarios de medición de la satisfacción de la clientela, evaluando la prestación del servicio de transporte por carretera.

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

C1 respecto a CE1.5 y CE1.6; C2 respecto a CE2.2 y CE2.5; C3 respecto a CE3.3 y CE3.4; C4 respecto a CE4.2 y CE4.5; C5 respecto a CE5.3.

Otras Capacidades:

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del sexo.

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

Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación en las condiciones de trabajo entre mujeres y hombres.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Contenidos

1 Gestión de las relaciones con la clientela y los usuarios del transporte por carretera

Relaciones con la clientela y calidad del servicio de transporte por carretera. Tipos de clientela 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 clientela 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 de la clientela de los servicios de transporte. Funciones de la atención a la clientela y los usuarios en el ámbito del transporte por carretera. Aplicación de técnicas de atención a la clientela: dificultades y barreras en la comunicación con clientela y usuarios. Comunicación oral y escrita. Características y elementos de la comunicación no verbal con la clientela. Comunicación no verbal en la atención a la clientela presencial y online. Estrategias de marketing viral, de afiliación y relacional en la captación de clientela. Fidelización de clientela.

2 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 clientela 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.

3 Análisis de los procesos de servicios de transporte por carretera

Procesos de mejora continua aplicados a los servicios de transporte por carretera. Indicadores de calidad (KPIs). Estrategias de negociación. Mejora del posicionamiento empresarial en mercados emergentes. Normas UNE e ISO. Asociaciones de normalización y certificación. Aplicaciones Customer Relationship Management (CRM). Ratios de gestión comercial. Ratios de retorno de la inversión. Análisis de métricas y campañas online. Análisis de posicionamiento en buscadores.

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, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión de las relaciones con la clientela en operaciones de transporte por carretera, 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

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, salud laboral, 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.